

PRO GRADU-TUTKIELMA

”Se oli elämäni hirvein työpaikka”

**Diskurssianalyysi Lapin Kansan artikkeleista matkailun
työhyvinvoinnin viitekehyksessä**

Lapin yliopisto

Matkailututkimus

Kevät 2024

Saana Törmänen

HUHTIKUU 2024

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Se oli elämäni hirvein työpaikka” - Diskurssianalyysi Lapin Kansan artikkeleista matkailun työhyvinvoinnin viitekehyksessä

Tekijä: Saana Törmänen

Koulutusohjelma/oppiaine: Matkailututkimus

Työn laji: Pro gradu

Sivumäärä: 70 + 1 liite

Vuosi: 2024

TIIVISTELMÄ

Matkailutyö on puhututtanut paljon Lappilaista mediaa MTV:n ”Ympäristöririkokset”-dokumenttisarjan julkaisun jälkeen elokuussa 2023. Lapin Kansa on kirjoittanut useita artikkeleita matkailutyötä tekevien henkilöiden työhyvinvoinnista sekä matkailuyritysten haasteista. Tutkielmani aiheena toimii matkailutyöilmion työhyvinvointi, sekä keskustelut työhyvinvoinnista, työntekijöiden kohtelusta ja asemasta matkailualalla.

Tutkin työhyvinvointia tekemällä Lapin Kansan lehtiartikkeleista diskurssianalyysin, jossa pyrin vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Päättökysymyksenä on: Miten matkailutyöstä puhutaan artikkeleissa? Osatutkimuskysymyksiä ovat: Kenen ääni artikkeleissa kuuluu? Millä tavoin työntekijöiden kohtelusta ja asemasta puhutaan matkailualalla? Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessani ovat työhyvinvointi, matkailutyö, positiivinen johtaminen.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys pohjaa Cheungin (2014) positiivisen organisaation P.R.I.D.E.-malliin, mikä on kvantitatiivinen mittari. P.R.I.D.E.-malli perustuu indeksimittariin, millä organisaatiot mittaavat työhyvinvointia. Tutkimukseni ollessa kvalitatiivinen, sovellan mallia hyvinvoivan työntekijän kuvauksena matkailutyön moniulotteisissa haasteissa. Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-malli toimii keskustelukumppaninani aineiston analyysissä sekä aineiston sisällön vertailussa.

Tutkielmani aineisto koostuu kahdeksasta suomenkielisestä Lapin Kansan lehtiartikkelista, jotka käsittelevät työhyvinvointia matkailualalla. Artikkelit on julkaistu elokuun 2023-tammikuun 2024 aikana. Analyysimenetelmäni on diskurssianalyysi. Analyysin pohjalta rakentui useita eri diskursseja: taloudelliset epäkohdat, pitkät työpäivät ja epäsäännölliset työajat, sopimusrikkomukset, turvallisuus- ja hygieniakysymykset, esihenkilöiden epäasiallinen käyttäytyminen ja vallankäyttö, taloudelliset edut, positiivisen organisaation käytänteet, työilmapiirin vaikutus matkailutyöhyvinvointiin. Matkailutyöstä puhutaan Lapin Kansan artikkeleissa positiivisesti ja negatiivisesti. Artikkeleista oli kuultavissa eniten entisten ja nykyisten työntekijöiden äänet. Artikkeleissa kuuluivat myös työnantajien ja toimittajien äänet. Työntekijöiden kohtelusta ja asemasta puhutaan matkailualalla sekä negatiivisesti, että positiivisesti.

Tutkimustulosten perusteella matkailuyritykset voivat kehittää työntekijöidensä hyvinvointia ja jaksamista hektisessä ja stressaavassa työympäristössä. Tutkimuksen tulokset paljastavat työhyvinvoinnin laadun yrityksissä. Tulokset vaikuttavat myös mahdollisesti organisaatioiden muutoksiin ja voi tuoda positiivisia vaikutuksia matkailutyöhön, mikä voi lisätä halukkuutta alalle.

Avainsanat: työhyvinvointi, matkailutyö, työntekijöiden kohtelu, työntekijöiden asema, positiivinen organisaatio, diskurssianalyysi, matkailu

University of Lapland, Faculty of Social Sciences

Title: "It was the worst job of my life" - Discourse Analysis of Articles in Lapin Kansa on Work Well-being in the Context of Tourism

Author: Saana Törmänen

Degree Discipline: Tourism Studies

Type of Work: Master's Thesis

Number of Pages: 70 + 1 appendix

Year: 2024

ABSTRACT

Tourism work has been a topic of discussion in the Lapland media since the release of MTV's "Environmental Crimes" documentary series in August 2023. Lapin Kansa has published several articles on the well-being of people working in tourism and the challenges faced by tourism companies. The topic of my thesis is the well-being phenomenon in tourism work, as well as discussions on well-being, the treatment, and position of employees in the tourism industry. I examine well-being by conducting a discourse analysis of Lapin Kansa newspaper articles, aiming to answer research questions. The main research question is: How is tourism work discussed in the articles? Subsidiary research questions include: Whose voices are heard in the articles? How is the treatment and position of employees discussed in the tourism industry? Key concepts in my study are well-being, tourism work, and positive leadership.

The theoretical framework of my research is based on Cheung's (2014) Positive Organization P.R.I.D.E. model, which is a quantitative measure. The P.R.I.D.E. model is based on an index measure that organizations use to measure well-being. Since my research is qualitative, I apply the model as a description of a well-functioning employee in the multifaceted challenges of tourism work. Cheung's (2014) P.R.I.D.E. model serves as a conversation partner in the analysis of the data and in comparing the content of the data.

The data for my thesis consists of eight Finnish-language Lapin Kansa newspaper articles dealing with well-being in the tourism industry. The articles were published between August 2023 and January 2024. My analysis method is discourse analysis. Based on the analysis, several different discourses were constructed: economic shortcomings, long working hours and irregular working hours, breaches of contracts, safety and hygiene issues, inappropriate behavior and abuse of power by supervisors, economic benefits, practices of positive organizations, and the impact of work atmosphere on tourism work well-being. Tourism work is discussed in the articles. Tourism work is discussed positively and negatively in Lapin Kansa articles. The voices of both former and current employees were most prominent in the articles. The voices of employers and journalists were also heard in the articles. The treatment and position of employees are discussed in the tourism industry both negatively and positively.

Based on the research results, tourism companies can improve the well-being and resilience of their employees in a hectic and stressful work environment. The results of the study reveal the quality of well-being in companies. The results may also influence changes in organizations and can bring positive effects to tourism work, which may increase interest in the industry. Keywords: well-being, tourism work, treatment of employees, position of employees, positive organization, discourse analysis, tourism.

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	4
1. JOHDANTO.....	6
1.1 Työhyvinvoinnin käsite	7
1.2 Matkailutyön moniulotteisuus.....	10
1.3 Sesonkiluonteisuus yleisesti	13
1.4 Positiivisen ja hyvinvoivan organisaation aiempi tutkimus	15
1.5 Aineisto ja menetelmät.....	16
1.6 Tutkimuskysymykset ja tutkielman kulku	17
2. MATKAILUTYÖHYVINVOINNIN HAASTEET JA POSITIIVISEN ORGANISAATION P.R.I.D.E.-TEORIA.....	18
2.1 Positiivisen organisaation P.R.I.D.E.-teorian soveltaminen teoreettisena viitekehyksenä matkailutyöhyvinvoinnissa	18
2.2 Haitalliset käytänteet matkailutyössä.....	21
2.3 Heikko vuorovaikutus, ihmissuhteet ja yhteistyö matkailutyössä	22
2.4 Yksilön vahvuksien laiminlyönti matkailualalla.....	24
2.5 Staattinen johtaminen matkailualalla	25
2.6 Negatiiviset tunteet matkailutyössä.....	27
3. LAPIN KANSAN LEHTIARTIKKELEIDEN DISKURSSIANALYYSI	30
3.1 Lehtiartikkelit aineistona.....	30
3.2 Aineiston esittely ja aineiston teemat.....	31
3.3 Diskurssianalyysi menetelmänä	34
3.4 Tutkijan positio ja tutkimusetiikka.....	36
4. MATKAILUTYÖHYVINVOINNIN NEGATIIVISET DISKURSSIT.....	37
4.1 Taloudelliset epäkohdat matkailutyössä.....	37
4.2 Pitkät työpäivät ja epäsäännölliset työajat: Työntekijöiden kohtaamat epäkohdat ..	40
4.3 Sopimusrikkomukset osana epäeettistä toimintaa matkailutyössä.....	44
4.4 Turvallisuus- ja työhygieniakysymykset matkailun työpaikoilla.....	47
4.5 Esihenkilöiden epäasiallinen käyttäytyminen ja vallankäyttö	50
5. HYVINVOIVAN TYÖYHTEISÖN JA TYÖNTEKIJÄN DISKURSSIT	56
5.1 Taloudellisten etujen merkitys työntekijän sitoutumiselle ja hyvinvoinnille.....	56

5.2	Positiivisen organisaation käytänteet: Pehdytyksen, loppukeskusteluiden ja palkitsemisen vaikutukset työntekijöiden hyvinvointiin ja sitoutumiseen	59
5.3	Työilmapiirin vaikutus matkailutyöhyvinvointiin.....	63
6.	JOHTOPÄÄTÖKSET	67
7.	KIITOKSET	71
	LÄHTEET	72

Taulukkoluetelo

Taulukko 1 - Matkailutoiminnan työntekijöiden jakautuminen vuonna 2019 Tilastokeskuksen yritysrekisterin mukaan	11
Taulukko 2 - P.R.I.D.E.-teoria	19
Taulukko 3 - P.R.I.D.E.-teorian käänteinen tulkitseminen matkailutyön haasteissa	21
Taulukko 4 - Aineiston koodaus, aiheet ja äänet	33

1. JOHDANTO

Mediassa käydyt keskustelut osoittavat, että työhyvinvoinnissa matkailualalla on paljon parannettavaa. Mediakeskustelut saivat räjähdysmäisen nousun, kun MTV julkaisi dokumenttisarjan ”Uskomattomat ympäristörikkokset”, jossa käsitellään suomessa tapahtuneita ympäristörikkoksia. Dokumenttisarjan ensimmäinen jakso julkaistiin 17.8.2023, ja se kertoo Saariselän Kakslauttasan iglukyläyrityksen tekemistä ympäristörikkoksista. Kakslauttasan omistaja ja toimitusjohtaja Juhani Eiramo tuomittiin törkeästä ympäristörikkomuksesta. Eiramo syytettiin dokumentin jaksossa myös työntekijöiden altistamisesta haitallisille kaasuille, sekä työntekijöiden epäasiallisesta kohtelusta (MTV Katsomo, 16.1.2024). Tutkielmani aiheena toimii matkailutyöilmiö ja sen tärkein resurssi, eli työntekijät. Työntekijöiden kohtelu ja arvostus vaihtelee paljon alalla, mikä sai mielenkiintoni heräämään tutkimukseen.

Kakslauttasan tapahtumat eivät jää ainoiksi. Lapin Kansa on uutisoinut Lapland Welcome-nimisen yrityksen toiminnasta jo vuosia. Lapland Welcome yritys tuottaa matkailupalveluita ja työntekijöiden mukaan omistajat ovat käyttäytyneet epäasiallisesti työntekijöitä kohtaan, jättäneet maksamatta työntekijöille kuuluvia palkkoja sekä asettaneet työntekijöitä vaarallisiin tilanteisiin.

Lapin Kansa uutisoi (5.9.2023) matkailualalla olevien työntekijöiden vastanneen kyselyyn, jossa kartoitettiin työntekijöiden hyvinvointia. Kyselyn tulokset eivät ole positiivista luettavaa. Muuttuvat työajat, tiedonpuute työntekijöiden oikeuksista, huono johtaminen yrityksissä, työturvallisuuden puuttuminen, työntekijöiden jatkuva joustaminen ja kyseenalaiset työolosuhteet näkyvät artikkelissa suurimpina epäkohtina alalla. Myös naispuoliset työntekijät kokivat häirintää ja ahdistelua työnantajien puolelta sekä esihenkilöiltä. Nämä kaksi esimerkkiä antavat jo laajan näkemyksen sille, että alalla on merkittäviä epäkohtia

Matkailutyö vaatii paljon työntekijältään ja voi uuvuttaa hyvinkin nopeasti tekijänsä. Jos kiireiseen ja hektiseen ympäristöön lisää vielä epäasiallisen käytöksen esihenkilöltä, turvattoman työympäristön ja huonon palkan, voi se johtaa nopeasti tyytymättömiin työntekijöihin. Nykypäivänä keskustelut hyvinvoinnista ja uupumuksesta työelämässä ovat lisääntyneet, minkä vuoksi on tarpeellista, että tätä tutkittaisiin vielä tarkemmin matkailutyön näkökulmasta. Suomessa 17 % työntekijöistä kokee stressioireita paljon tai melko paljon työterveyslaitoksen nettisivujen mukaan (Työterveyslaitos, 2023).

Tutkin työhyvinvointia tekemällä Lapin Kansan lehtiartikkeleista diskurssianalyysin, jossa pyrin vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Päättökysymyksenä on: Miten matkailutyöstä puhutaan artikkeleissa? Osatutkimuskysymyksiä ovat: Kenen ääni artikkeleissa kuuluu? Millä tavoin työntekijöiden kohtelusta ja asemasta puhutaan matkailualalla? Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessani ovat työhyvinvointi, matkailutyö, työntekijöiden kohtelu, työntekijöiden asema, positiivinen organisaatio, diskurssianalyysi ja matkailu.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys pohjaa Cheungin (2014) positiivisen organisaation P.R.I.D.E.-malliin, mikä on kvantitatiivinen mittari. P.R.I.D.E.-malli on indeksimittari, jolla on tutkittu työhyvinvointia työyhteisössä (Cheung, 2014). Tutkimukseni ollessa kvalitatiivinen, sovellan mallia hyvinvoivan työntekijän kuvauksena matkailutyön moniulotteisissa haasteissa. P.R.I.D.E.-malli toimii tutkimuksessani keskusteluparina aineistossa ja luo esimerkkiä hyvinvoivasta työntekijästä, mikä toimii esimerkkinä aineiston analyysissä.

Tutkimustulosten perusteella matkailuyritykset voivat kehittää työntekijöidensä hyvinvointia ja jaksamista hektisessä ja stressaavassa työympäristössä. Tutkimuksen tulokset paljastavat työhyvinvoinnin laadun, mikä voisi auttaa yrityksiä ymmärtämään, mikä on alan todellinen tilanne. Tulokset vaikuttavat myös mahdollisesti organisaatioiden muutoksiin ja voi tuoda positiivisia vaikutuksia matkailutyöhön, mikä voi lisätä halukkuutta alalle. Seuraavaksi esittelen tutkimuskysymykseni.

Päättökysymyksenäni on: Miten matkailutyöstä puhutaan Lapin Kansan lehtiartikkeleissa? Osatutkimuskysymyksenä toimivat: Kenen ääni artikkeleissa kuuluu? Millä tavoin työntekijöiden kohtelusta ja asemasta puhutaan matkailualalla?

Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessani ovat työhyvinvointi, matkailutyö, työntekijöiden kohtelu, työntekijöiden asema, positiivinen organisaatio, diskurssianalyysi ja matkailu.

1.1 Työhyvinvoinnin käsite

Työhyvinvointi on laajasti puhututtanut viime vuosien aikana työyhteisöjä, työnantajia, ammattiliittoja sekä työntekijöitä. Työhyvinvointia korostetaan jo työpaikkojen hakukuulutuksissa ja se on työpaikan haluttavuuden lisäämisen kannalta tärkeää.

Hakukuulutuksissa pyritään tekemään työpaikasta houkutteleva ja mielenkiintoinen, jotta hakijoita olisi enemmän. Matkailutyön ollessa usein sesonkiluontaista ja työntekijöiden tarve painottuu sesonkeihin ja tiiviisiin ajanjaksoihin, työhyvinvoinnista ei usein mainita juuri lainkaan matkailutyöhön liittyvissä hakukuulutuksissa.

Työhyvinvointiin panostetaan eri yrityksissä eri tavoin. Näitä tapoja ovat muun muassa joustaminen työajoissa, etätyöskentelyn mahdollisuudet, kulttuuri- ja liikuntasetelit, lounasedut ja muut palkitsemis- ja motivaatiotekijät. Kun työnantajat panostavat ja investoivat työntekijöiden hyvinvointiin, voi se johtaa terveydenhuollon kustannuksien vähentymiseen, työntekijöiden tuottavuuteen, mikä vähentää työntekijän työaika (Baicker, Cutler, & Song, 2010).

Työhyvinvointi puhututtaa paljon enemmän nykyisin, kuin ennen. Uskon tämän johtuvan hyvinvoinnin trendikkyudesta, avoimen keskustelun lisääntymisestä sekä tietoisuuden kasvattamisesta. Uskon myös, että työntekijät ovat tietoisempia siitä, millaisia oikeuksia heillä on työsuhteessa ja mitä velvollisuuksia työnantajilla on. Myös keskustelut siitä, ettei työ ja ura ole koko elämä, vaikuttavat työntekijöiden haluun voida paremmin ja viettää mielekästä vapaa-aikaa. Lisäksi tutkimuksissa on huomattu, että muun muassa pidentyneet työajat vaikuttavat työntekijän ylikuormittumiseen, stressin lisääntymiseen, sairauksiin ja loukkaantumisriskien kasvuun (Murphy & Sauter, 2003).

Työhyvinvointia on tutkittu aiemmin fyysisenä ilmiönä, eikä niinkään psyykkisen ja fyysisen yhteisenä summana. Työhyvinvoinnin tutkiminen on lähtenyt liikkeelle fysiologisenä stressitutkimuksena 1920-luvulla. Alun perin on pyritty tutkimaan fyysisiä vaaroja työssä, kuten melua, saastetta tai loukkaantumisia, kunnes otettiin huomioon myös psykologiset ja käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät (Manka, 2016 s.64). Työhyvinvointiin vaikuttavat niin fyysiset kuin psyykkiset elementit. Kauhasen (2016 s.21) mukaan työhyvinvointia voidaan käsitellä monista eri näkökulmista, kuten sosiaalipolitiikan, psykologian, lainsäädännön, tekniikan ja liiketaloustieteen näkökulmista.

Manka (2016, s.65) kirjoittaa työhyvinvoinnin tasapainomallista, mikä viittaa työn vaatimuksien ja hallinnan malliin. Mallin avulla syntyi jakauma kahdenlaisen työn välille: työhyvinvointia lisäävä ja aktiivinen malli, sekä voimavaroja kuluttava työ. Aktiiviseen malliin vaikuttavat niin oma päätöksenteko mahdollisuus kuin psykologinen kuormitus. Passiivisuutta lisää taas päinvastaiset asiat työnteon aikana, kuten esimerkiksi tunne, ettei ole päätösvaltaa, mikä aiheuttaa tunteen, ettei ole hallinnassa. Kolmantena

tasapainomalliin on otettu sosiaalinen tuki, millä on myös suuri merkitys työhyvinvointiin. Mankan (2016) tietojen perusteella voidaan siis päätellä, että työn täytyy olla tasapainossa kuormittavuuden ja mielekkyyden kanssa. Työntekijälle on myös tärkeää, että työn ja vapaa-ajan vastapaino säilyy, jolloin on mahdollisuuksia käyttää vapaa-aika mielekkäästi ja omaa hyvinvointia tukien. Kuitenkin pitkät työpäivät ei suo tätä kaikille työntekijöille.

Työkyky rakentuu neljästä eri osasta Kauhasen (2016) mukaan. Kauhasen (2016) mukaan ensimmäinen osio on ”työ”, mikä pitää sisällään työolot, työn sisällön ja vaatimukset, työympäristön, työyhteisön, esimiestyön ja johtamisen. Työn sisältö ja vaatimukset sekä työympäristö vaihtelevat matkailualalla. Ohjelmapalveluyrityksissä oppaat joutuvat työskentelemään vaarallisissakin tilanteissa ja välillä hyvinkin raaissa olosuhteissa keskellä erämaata. Työn haastavuuden takaa vielä tieto siitä, että opas on tärkeässä roolissa ihmisten hyvinvoinnin takaamisessa. Toinen osio, ”arvot”, sisältää asenteet ja motivaation. Matkailutyötä kohtaan on monia asenteita, ja matkailutyönmaine vaikuttaa suoraan alan houkuttelevuuteen ja motivaatioon.

Kolmantena osiona on ammatillinen osaaminen ja neljäntenä osiona on terveys, eli toimintakyky. (Kauhanen 2016, s.23-25). Ammatillinen osaaminen on vähentynyt huomattavasti alalla, sillä ala ei houkuttele työntekijöitä sen muuttuvaan ympäristöön. Matkailutyö vaatii hyvää kuntoa ja työntekeminen vaatii korkeaa toimintakykyä. Asiakkaat saattavat joutua tilanteisiin, jossa oppaan on käytettävä fyysistä voimaa auttaakseen asiakkaitaan. Moottorikelkka saattaa jäädä kiinni lumihankeen, lumitöiden tekeminen sekä muut fyysistä rasitusta vaativat tilanteet ovat arkipäivää oppaan työssä.

Palautuminen on erityisen tärkeä osa hyvinvointiamme. Työstä palautumisella tarkoitetaan riittävää väliä työnteon loppumisen ja uudelleen alkamisen välillä. Palautumista voidaan ajatella joko fysiologisena tai psykologisena. Palautuminen on onnistunut fyysisesti, kun työtä tekevän henkilön elimistössä stressin aiheuttama viriäminen on palautunut perustasolle. Psykologisesti henkilö on palautunut, kun itse kokee kykenevä jatkamaan työntekeä. Palautumisen esteenä on liian pitkät työpäivät, joista ei ehditä palautua, erilaiset paineet työntekeästä, vastuut ja huono johtaminen (Manka, 2016). Palaan näihin kompastuskiviin lisää luvussa kaksi.

Loppuun palaminen ja burnoutkulttuuri ovat tunnettuja ilmiöitä kaikilla aloilla. Kun työntekijä ei kykene palautumaan riittävästi työstään ja työnkuormittavuus on liikaa, hän

voi kokea loppuun palamisen. Tämä tila voi ilmetä voimakkaana tunteena riittämättömyydestä ja väsymyksenä. Tämä pitkäaikainen väsymys ja stressiä aiheuttava psykologinen oireyhtymä ovat saaneet paljon huomiota tutkimuksessa, pyrkimyksenä kehittää toimivia ratkaisuja kyseiseen ongelmaan (Yetgina & Benligiray, 2019).

Matkailua opiskelevien henkilöiden motivaation vaikutusta loppuun palamiseen on tutkittu Hsun (2013) tutkimuksessa. Kyseisessä tutkimuksessa käy ilmi, mitä korkeampi opiskelijan sisäinen motivaatio on, sitä epätodennäköisempää loppuun palaminen on. Sisäinen motivaatio vaikuttaa suoranaisesti loppuun palamisen välttämiseen (Hsu, 2013). Tätä sisäisen motivaation tutkimusta voidaan korreloida myös työntekijän motivaatioon.

Harjoittelijan intohimolla alaa tai työtä kohtaan oli vaikutusta loppuun palamisen todennäköisyyteen. Mitä suurempi intohimo, sitä todennäköisempää oli palaa loppuun (Hsu, 2013). Tutkimus ei yllätä, sillä harjoittelijan positiossa oleminen on usein jännittävää ja kiehtovaa, sekä ensimmäisiä kokemuksia työelämästä. Tämä voi vaikeuttaa harjoittelijan rajojen asettamista ja ymmärrystä omasta jaksamisestaan, sillä kokemusta ei välttämättä ole karttunut niin paljon, että itsetuntemus itsestään työntekijänä olisi kehittynyt.

Työntekijän tai harjoittelijan voi olla myös vaikeaa kieltäytyä erilaisista työtehtävistä. Harjoittelija voi uskoa, että hänen täytyy vastata myönteisesti työtehtäviin, vaikka ne olisivatkin hänelle epämieluisia tai hän jättäisi ne mieluummin toteuttamatta. Harjoittelijoille maksetaan usein myös erittäin huonoa palkkaa tai he työskentelevät ilmaiseksi yrityksissä, mikä voi vaikuttaa heidän ajatuksiinsa siitä, kuinka paljon heitä arvostetaan työyhteisössä. Seuraavassa luvussa perehdyn matkailutyöhön.

1.2 Matkailutyön moniulotteisuus

Matkailu on yksi yhteiskuntamme houkuttelevimmista elinkeinoista. Vuonna 2019 matkailu työllisti monia eri toimialoja, joita olivat ravitsemustoiminta, henkilöliikennetoimiala, majoitus- ja ohjelmapalvelualat sekä vuokraus- ja leasingtoimintaa. Näihin toimialoihin työntekijät jakautuivat alla olevan taulukon mukaisesti (Harju-Myllyaho, ym. 2022).

*Taulukko 1 - Matkailutoiminnan työntekijöiden jakautuminen vuonna 2019
Tilastokeskuksen yritysrekisterin mukaan*

Ravitsemustoiminta	55 331
Henkilöliikenteentoiminta	40 995
Majoitustoiminta	10 417
Ohjelmapalvelu- ja matkanjärjestäjätoiminta	13 157
Vuokraus- ja leasingtoiminta	1394

Lähde: Työ- ja elinkeinoministeriön teemaraportti 2022

Näin laajan työntekijämäärän puolesta voidaan päätellä, että ala voi sisältää monia erilaisia toimijoita. Monet erilaiset toimijat tarkoittavat monia erilaisia ongelmia ja eroavaisuuksia toimintatavoissa. Matkailulla on vaikutuksia myös Suomen bruttokansantuotteeseen. Lapin osuus bruttokansantuotteesta oli vuonna 2021 5,6 prosenttia (Kaiholan, 2023 s.11), mikä johtuu osittain matkailusta.

Matkailu toimiala jakautuu majoitus- ja ravitsemustoimintaan ja ohjelmapalveluihin (Tunkkari-Eskelinen, 2017 s.164-169). Majoituspalvelu kattaa paljon erilaisia toimijoita, esimerkiksi hotellivirkailijoista huonesiivoukseen ja ravintoloiden työntekijöistä kylpylän työntekijöihin. Ravitsemustoimijoita ovat ravintoloiden työntekijät erilaisissa ravintoloissa sekä ruokakaupat. Ohjelmapalvelut sisältävät erilaisten ohjelmapalveluyritysten toimijat, jotka hoitavat matkailijoiden mahdolliset aktiviteetit heidän ollessa matkalla. Ohjelmapalvelut sisältävät myös erilaisia kohteita, joita ovat esimerkiksi laskettelukeskukset, huvipuistot, kansallispuistot ja kulttuurikohteet (Tunkkari-Eskelinen, 2017 s.164-169). Matkailutyö on monipuolista ja se koskettaa lähes kaikkia matkailukeskuksissa olevia henkilöitä.

Matkailun ollessa niin moniulotteinen elinkeino, sen vaikutukset ovat merkittävät ja ne osuvat vielä laajemmin, kuin pelkästään elinkeinon harjoittajiin. Matkailu vaikuttaa muun muassa ympäristöön, palveluihin, politiikkaan, paikallisten hyvinvointiin ja talouteen. Matkailutyötä harjoittaessa, sen vaikutukset ovat erittäin moninaiset. Matkailutyö ja elinkeino vaikuttaa niin yksilöön, joka tekee työtä, kuin kokonaisvaltaisesti ympäristöön ja luonnon voimavaroihin.

Matkailutyötä on kuvailtu vuorotyönä ja pitkinä työpäivinä, sekä matkailutyön työolot voivat olla heikot (O’Leary & Deegan, 2005, Tunkkari-Eskelisen 2017 mukaan). Vuorotyö matkailualalla on hyvin yleistä sillä usein asiakkaiden palvelut ja safarit järjestetään iltaisin, mikä voi työllistää ohjelmapalvelu yrityksessä työskentelevää henkilöä läpi yön. Pitkät päivät ja vaihtelevat työajat ovat myös matkailualan erityispiirteitä. Nopeaa reagoimista vaativat tilanteet työvuoromuutoksissa, voi aiheuttaa työtätekevälle henkilölle stressiä ja ahdistusta sekä pitkällä aikavälillä jatkuvaa väsymystä. Matkailutyön työolot vaihtelevat paljon ja voivat pahimmillaan aiheuttaa vaaratilanteita ja onnettomuuksia työntekijälle.

Veijola (2010) mukaan oman elämän ja työn välinen suhde on muuttunut. Ero työn ja kodin välillä ei ole enää suuri, vaan hyödynämme kaikkia taitoja niin omassa elämässämme, kuin töissä. Matkailutyö vaatii paljon tavallisia arkisia taitoja, kuten kotitaloustaitoja, ruoan valmistusta, pyykinpesua, erilaisten asioiden ja koneiden korjaamista ja rakentamiseen liittyviä taitoja. Voidaan todeta, että matkailutyön ollessa erittäin monipuolisia taitoja vaativa ala. Käytännön osaamiset ovat tärkeässä roolissa matkailualalla, mutta myös sosiaalisten taitojen korostamista, fyysistä kuntoa, kielitaitoa sekä ongelmanratkaisukykyä ei voida korostaa liikaa.

Veijola (2008, s.171-176) kirjoittaa myös, erilaisista työn vaatimuksista isännöinti/emännöinti – aloilla, kuten matkailussa. Veijola (2008, s.171-176) mainitsee näitä ominaisuuksia olevan muun muassa, monen asian tekeminen yhtä aikaa, hoivaaminen, tunnetaidot sekä kommunikaatio. Nämä vaatimukset jo viittaavat siihen, että matkailuala vaatii hyvin monipuolisia taitoja työntekijöiltään. Monien asioiden tekeminen yhtä aikaa voi aiheuttaa stressiä työntekijä, joka vaikuttaa suoranaisesti työtätekevän henkilön hyvinvointiin.

Myös työn ja vapaa-ajan suhde ei matkailutyössä ole kaikilla sopuosinnussa. Karakaş ja Tezcan (2018) tutkivat työn ja vapaa-ajan konfliktia ja sen yhdistämistä, sekä sen vaikutuksista työpaikalla suoriutumiseen. Vapaa-aika voi sisältää monia erilaisia tekijöitä, kuten lapsia ja harrastuksia, minkä vuoksi vapaa-aika voi olla jopa rasittavampaa kuin työnteko. Myös uran yhdistäminen perhe-elämään tuovat haasteita, sillä keskittyminen kumpaankin yhtä aikaa lasten ollessa pieniä, voi aiheuttaa ristiriidan (Karakaş ja Tezcan, 2018).

Matkailutyö sisältää myös kiusaamista, ahdistelua ja syrjintää. Australiassa tehdyn tutkimuksen mukaan (Australian työväenliitto: United Voice) matkailualalla 86% osallistujista kokivat olonsa turvattomaksi töissä (Said & Tanova, 2021, Anasori, Costa & Soliman, 2023 mukaan). Turvattomuutta aiheuttavia tekijöitä voi olla vaarallinen työympäristö, uhkaavat vuorovaikutustilanteet, häirintä, ahdistelu tai huonot työvälineet.

Matkailutyö on monipuolinen ala, missä on paljon mahdollisuuksia. Matkailuelinkeinon kasvaessa, työntekijöiden rekrytoiminen ja kouluttaminen vie paljon aikaa. Laaja ja asianmukainen perehdytys kuuluu jokaisen työntekijän oikeuksiin ja sillä voidaan välttää onnettomuuksia ja vaaratilanteita. Jos perehdytykseen ei panosteta, näkyy se usein työtehtävien teossa ja onnettomuuksien lisääntyessä. Osaavan henkilökunnan palkkaaminen on myös haastavaa, sillä korona-aikana menetettiin paljon osaavaa henkilökuntaan matkailualalla. Yhtäältä, on haasteellista löytää myös työntekijöitä, jotka ovat valmiita sitoutumaan työpaikkaan, mutta toisaalta kustannukset kasvavat, kun työntekijöitä jatkuvasti koulutetaan (Rantala 2019, Harju-Myllyaho yms. 2020 s.64 mukaan). Osaava ja hyvinvoiva henkilökunta on tärkein organisaation resurssi.

Seuraavassa luvussa perehdyn sesonkiluonteisuuteen, missä tarkastellaan matkailua elinkeinona ja työympäristönä sesonkiluonteisuuden näkökulmasta.

1.3 Sesonkiluonteisuus yleisesti

Sesonkiluonteisuudella tarkoitetaan asiakkaiden epäsuhtaista jakautumista eri vuodenaikoihin nähden (Honkanen, 2017 s.115). Epäsuhtaisuus syntyy usein sääolosuhteiden vuoksi. Lapin huippusesonki on talvella, sillä monelle etelässä asuvalle henkilölle Lappi on eksoottinen ympäristö lumen, jään ja kylmyyden vuoksi. Pohjoisessa asuvat henkilöt taas usein matkustavat lämpimään, sillä se on heille eksoottisempaa (Honkanen, 2017, s.115). Sääolosuhteiden lisäksi luonto ja sen olomuodot vaikuttavat sesonkiluonteisuuteen ja sesongin aikoihin. Suomessa ruska-aika on yksi sesongeista, sillä luonnontila on silloin erittäin eksoottinen väriensä vuoksi. Luontomatkat useimmiten kiinnittyy sesonkeihin, sillä luontomatkatkohteet houkuttelevat eri vuodenaikoina matkailijoita.

Sesongit jaetaan matala-, huippu- ja välisesonkeihin. Matalasesongilla matkailijoita ei välttämättä ole juuri lainkaan, kun taas huippusesongissa matkailijoita on niin paljon, ettei tarjonta riitä kysynnälle (Honkanen, 2017 s.115). Tämä epätasainen jakautuminen on usein

ongelmallista, luonnonkantokyvyn kannalta, sillä kantokyky usein ylittyy huippusesonkeina. Eri matkakohteiden talous voi kärsiä matalasesonkeina. Huippusesonkeille rakennetaan usein paljon tiloja matkailijoille, jotka ovat usein tyhjinä matalasesongeissa, jolloin kuluttavat paljon enemmän, kuin tuottavat.

Sesonkeihin vaikuttavia tekijöitä ovat myös tapahtumat ja juhlapyhät. Erilaiset musiikkifestivaalit tarjoavat useita työpaikkoja tapahtumien aikana ja ennen tapahtumia. Musiikkifestivaalien sesonki on usein kesäisin, minkä vuoksi työntekijöiden työllistyminen rajoittuu siihen. Juhlapyhinä taas kotimaanmatkailu on huipussaan. Jouluisin perheet usein liikkuvat tapaamaan isovanhempiaan toisille paikkakunnille ja pääsiäisen pitkinä viikonloppuina matkailu keskittyy mökkeilyyn ja tuntureihin.

Sesonkien vaihtelut aiheuttavat myös yritysten työntekijä tarpeiden muuttumista vuoden aikana. Matkailun sesonkiluonteisuus vaikuttaa alan työntekijöiden määrään, minkä vuoksi työntekijöillä voi olla useita työpaikkoja vuoden aikana (Honkanen, 2017). Työntekijä voi kokea stressiä, jos vakituista toista työpaikkaa ei ole ja työntekijän täytyy hakea uutta työpaikkaa. Työajan epävarmuus voi luoda työntekijälle myös taloudellista ahdinkoa, mihin vaikuttaa myös työstä saadun palkan määrä. Työntekijä voi myös pelätä työttömyyttä, mikä vaikuttaa suoraan hänen taloudelliseen tilaansa. Koronapandemia on alan herkkyydestä ja muuttuvuudesta mainio esimerkki, sillä alan arvaamattomuus voi iskeä täysin odottamatta ja jopa pelottavana.

Sesonkivaihtelut ovat haastavia niin työntekijöille, kuin työnantajille. Työnantajan näkökulmasta on vaikeaa tarjota ympärivuotisia paikkoja työntekijöille, kun töitä ei ole tarjota tai ei ole varaa maksaa asianmukaista palkkaa työntekijöille matalasesongilla. Työntekijän näkökulmasta ala ei houkuttele jäämään pitkäksi aikaa, jos tietää sopimuksen kestävän ainoastaan huippusesongin ja toimeksiantoja sekä työpaikkoja on vähän. Matkailutyön sesonkiluonteisuus ei myöskään tue selkeitä urapolkuja alalla mikä vähentää alalle sitoutuneisuutta. Tämän vuoksi houkuttelevuus jäädä paikkakunnalle pidemmäksi aikaa heikkenee (Rantala, ym. 2019 s.37).

Työnantajalle myös joka vuotinen rekrytointi on epämiellyttävää, sillä hyvien työntekijöiden etsintä voi tuottaa hankaluuksia (Ažić, Rašan & Prahin, 2022 s. 369). Työntekijöiden etsintä kuluttaa paljon resursseja ja yritykset kokevat haasteeksi pätevien työntekijöiden löytämisen. Lisäksi joka vuotinen uusien työntekijöiden kouluttaminen vie paljon aikaa. Myös kouluttamisen taso voi vaihdella huomattavasti riippuen yrityksistä.

Yrityksen kouluttaja voi olla melko uusi työntekijä, eikä välttämättä ole tietoinen kaikista yrityksen säännöistä, mikä vaikuttaa suoraan koulutuksen laatuun.

1.4 Positiivisen ja hyvinvoivan organisaation aiempi tutkimus

Tässä luvussa esittelen aiempaa tutkimusta positiivisesta ja hyvinvoivasta organisaatiosta. Lopuksi esittelen teoreettisen viitekehitykseni. Positiivinen organisaatio vaatii paljon ja se on riippuvainen useista tekijöistä. Yksi tärkeimmistä positiivisen organisaation kulmakivistä on työntekijät. Työntekijät ovat yritysten tärkein resurssi, sillä heidän hyvinvointinsa heijastuu organisaation muuhun toimintaan. Kun työntekijä voi hyvin, yhteistyö sujuu paremmin, työn tekeminen on tarkempaa ja työntekijä jaksaa paremmin töissä.

Työtä tekevät henkilöt vaikuttavat paljon, miten organisaatioissa voidaan. Työntekijät voivat myrkyttää työilmapiiriä muilta tai sitten nostaa sitä positiiviseen suuntaan. Positiivisen organisaation työpaikkakäyttäytymisen typologiaa on tutkinut Luthans ja Youssef. Typologia koostuu CHOSE-termistä, joka tulee sanoista: confidence/self-efficacy = itseluottamus ja tehokkuus, hope = toivo, optimism = optimismi, subjective well-being = subjektiivinen hyvinvointi ja emotional intelligence = tunneäly (Luthans & Youssef 2007, Duening 2016 mukaan). Näiden kirjaimien perusteella voidaan päätellä, että työntekijät, jotka voivat hyvin, voivat pitää yllään hyvää ja positiivista ilmapiiriä työyhteisössä. Luthansin ja Youssefin (2007) typologian perusteella voidaan myös tarkastella yksilön ominaisuuksia ja osaamista, mitkä vaikuttavat yksilön hyvinvointiin.

Kun työntekijät luottavat itseensä ja siihen mitä tekevät, edesauttavat he tehokkuutta organisaatiossa, mikä lisää heidän hyvinvointiaan. Toivo taas kuvastaa työntekijää, joka asettaa itselleen tavoitteita ja tietää miten saavuttaa ne. Optimistinen työntekijä odottaa positiivista tulosta tehdystä työstä. Subjektiivisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan sitä, että työntekijä kokee tyytyväisyyttä elämässään. Tunneälykäs työntekijä tunnistaa ja hallitsee omia ja muiden tunteita (Luthans & Youssef 2007, Duening 2016 s.6 mukaan).

Työilmapiiriin voi jokainen työntekijä vaikuttaa. Usein positiivinen mieli heijastaa positiivisuutta ympärilleen, kun taas negatiivinen mieli myrkyttää ympärillään. Jos organisaatiossa esihenkilöt tai työntekijät myrkyttävät ilmapiiriä, reagoi siihen varmasti pitkällä aikavälillä joku työyhteisöstä.

Työntekijöillä on oltava tarpeeksi haastavia työtehtäviä, sillä jos tehtävät eivät haasta tarpeeksi, työntekijä ei pääse kehittämään osaamistaan. Uuden oppiminen lisää hyvinvointia ja haastaa työntekijää. Lisäksi kognitiivinen oivallus ja yksilöllinen ponnistelu työtehtävässä parantavat suorituskykyä ja hyvinvointia (Duening, s. 55, 2016).

Kun organisaatiossa tuetaan yksilön vahvuuksia sekä motivoidaan työntekijöitä, vaikuttaa se positiivisesti ilmapiiriin organisaatioissa. Omien vahvuuksien tunnistaminen ja niiden käyttäminen vahvistavat positiivisuutta ihmisessä. Myönteinen toimijuus on seurausta siitä, että tekee omaan arvomaailmaan kuuluvia valintoja itseään ja ympäristöään kohden (Uusiautti 2019). Näitä omaan arvomaailmaan liittyviä valintoja ovat esimerkiksi työpaikan valitseminen. Työntekijän motivaatio on varmasti parempi silloin, kun työntekijä työskentelee yrityksessä, jonka arvomaailma on sama, kuin itsellä.

Johtamisella on suuri merkitys työhyvinvointiin. Kun johtajat pystyvät välittämään työyhteisölleen yhteisen päämäärän ja vision, sekä johtamaan siihen suuntaan työyhteisön, tuottaa se erittäin myönteisen kokemuksen (Uusiautti 2019). Yhteisen päämäärän tavoittelu ja työyhteisön innostaminen vaativat paljon johtajilta. Työntekijöiden täytyy olla sitoutuneita työhön, jotta yhteinen päämäärän tavoittelemine on mahdollista.

1.5 Aineisto ja menetelmät

Aineistoni pohjautuu Lapin Kansan lehtiartikkeleihin liittyen matkailutyöhön. Käytin matkailutyötä koskevista artikkeleista kahdeksaa kappaletta, jotka olivat peräisin Lapin Kansasta aika välillä 23.8.2023-27.1.2024. Luin kuitenkin kokonaiskuvan hahmottamiseksi neljätoista artikkelia, joita en kuitenkaan hyödyntänyt aineiston analyysivaiheessa. Kokonaisuudessaan luin matkailutyöhön liittyviä artikkeleita 1.8.2023-31.1.2024 aikavälillä. Kommentteja näihin kaikkiin artikkeleihin tuli yhteensä 229 kappaletta ja tarkoitukseni oli hyödyntää näitä kommentteja aineistossani, mutta päädyinkin lopulta luopumaan kommentteista täysin tutkimuskysymysteni muokkaututtua. Aineistoa kerätessäni ja tarkkaillessani, huomasin erilaisia diskursseja esiintyvän eri artikkeleissa, mutta samaan aikaan ne läpi leikkasivat toisiaan paljon. Huomasin kuitenkin pian aineistoa käsitellessäni, että erilaiset näkökulmat korostuivat enemmän, kuin toiset. Työntekijöiden ääni oli huomattavasti enemmän näkyvillä ja journalistit pystyivät käyttämään tätä hyväkseen artikkeleiden mielenkiinnon herättämisessä. Työnantajien

ääntä kuultiin enemmän positiivisessa valossa tai silloin, kun työnantaja pyrki puolustamaan itseään ja yritystään sekä kieltämään kaikki negatiiviset esille tulleet väitteet. Kommenttikenttien keskustelijoiden roolit ja asemat olivat erittäin haastavat löytää, sillä nimimerkin taakse voi piiloutua kuka tahansa.

1.6 Tutkimuskysymykset ja tutkielman kulku

Jatkan luvussa kaksi syventymällä matkailutyön haasteisiin, joita on tullut ilmi aiempien tutkimusten perusteella. Keskityn matkailutyön haasteissa positiivisen organisaation P.R.I.D.E.-mallinmukaisesta poikkeaviin haasteisiin. Luvussa kaksi esittelen teoreettisen viitekehitykseni, eli Positiivisen organisaation P.R.I.D.E.-teorian soveltamisen teoreettisena viitekehityksenä matkailutyöhyvinvoinnissa, jonka kanssa keskustelen analyysivaiheessa. Luvussa kolme syvennyn menetelmään tarkemmin ja luvussa neljä aloitan analyysini. Analyysi menetelmänä toimii diskurssianalyysi ja olen jakanut analyysin kahteen kappaleeseen, matkailutyön haasteet-osioon ja matkailutyön onnistumiset-osioon. Luvussa kuusi kerron johtopäätökseni tutkimuksesta ja mahdollisuudet seuraaviin tutkimusaiheisiin.

Avaan johdannossa tutkimusasetelmaani liittyvää aiempaa tutkimus näiden keskeisten käsitteiden kautta. Näitä käsitteitä ovat tutkimuksessani työhyvinvointi, matkailutyö, työntekijöiden kohtelu, työntekijöiden asema, positiivinen organisaatio, diskurssianalyysi ja matkailu.

2. MATKAILUTYÖHYVINVOINNIN HAASTEET JA POSITIIVISEN ORGANISAATION P.R.I.D.E.-TEORIA

Matkailutyöhyvinvointi on täynnä moninaisia haasteita ja niiden ratkaisuihin vaadittaisiin paljon organisaatioiden sisäisiä ratkaisuja, yhteiskunnallisia sekä rakenteiden sisällä olevien ongelmien ratkaisuja. Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa palkkaukseen, pitkiin päiviin, työn sesonkiluonteisuuteen, työntekijän kokemaan stressiin ja turvallisuuteen liittyvät asiat. Myös työnjohtaminen voi olla heikkolaatuista monissa yrityksissä.

Rakennan työni soveltamalla teoreettisena viitekehyksenä Cheungin (2014) positiivisen organisaation P.R.I.D.E.-teoriaa. Cheungin (2014) tuottama teoria pohjaa organisaatioindeksiin, jonka avulla yritykset voivat mitata työntekijöiden hyvinvointia. Tämä teoria pohjaa mittauksensa kvantitatiivisiin menetelmiin, mikä eroaa tästä kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Kuitenkin, P.R.I.D.E.-teoria (Cheung, 2014) ohjaa merkittäväällä tavalla positiivisen organisaation muodostumista ja asettaa tavoitteet hyvinvoivaan ja positiiviseen organisaatioon, minkä vuoksi valitsin juuri tämän teorian ohjaamaan tutkimustani.

Seuraavaksi esittelen matkailualan haasteet soveltamalla Cheungin (2014) positiivisen organisaation P.R.I.D.E.-teoriaa teoreettisena viitekehyksenä. Haasteet, joihin keskityn, ovat matala palkkataso, johtaminen, työntekijöiden kokemat paineet töissä, työntekijöiden jaksaminen, työntekijöiden sitouttaminen matkailualalle sekä matkailun huono maine. Sovellan teoreettisena viitekehyksenä edellä mainittua positiivisen organisaation P.R.I.D.E.-teoria, jonka esittelen tarkemmin seuraavassa luvussa.

2.1 Positiivisen organisaation P.R.I.D.E.-teorian soveltaminen teoreettisena viitekehyksenä matkailutyöhyvinvoinnissa

Positiivinen organisaatioindeksi teki läpimurtonsa vuonna 2012, jolloin P.R.I.D.E.n kyselypohja tuotti merkittäviä tuloksia 55 eri organisaation, jopa 572 työntekijän vastauksilla (Cheung, 2014). Kysely osoittautui uuden ja uniikin näkökulman työkaluksi organisaatioiden työhyvinvoinnin mittaukseen.

Tarkastelen Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-teoriaa kuitenkin työntekijän hyvinvoinnin näkökulmasta, enkä organisaation indeksimittarina. Käytännössä kirjainten sisältämät

positiivisen organisaation periaatteet ovat rinnastettavissa yksilön eli tässä tapauksessa työntekijän hyvinvointiin. Kun kirjainten kaikki osa-alueet toteutuvat, voidaan puhua hyvinvoivasta työntekijästä. P.R.I.D.E.-teoria näyttäytyy mallina hyvinvoivasta työntekijästä (Cheung, 2014) ja tämän mallin avulla pystyn analysoimaan aineistoa sekä teemoittamaan aineiston. Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-mallin mukainen hyvinvoiva työntekijä toimii vertailuparina lehtiartikkeleiden työntekijöihin.

P.R.I.D.E.-teorian keskittyy positiiviseen organisaatioon ja se tulee englanninkielisistä sanoista: P=Positive practices, R=Relationship enhancement, I=Individual attributes, D=Dynamic leadership ja E=Emotional wellbeing. Cheungin (2014, s.265) teoria pohjaa organisaatioindeksiin, jonka avulla yritykset voivat mitata työntekijöiden hyvinvointia organisaatiossa. Mitä parempia tuloksia yritykset saivat, sitä parempi oli työntekijöiden tehokkuus, hyvinvointi, yrityksen tulokset, laatu, eettisyys ja kannattavuus. Seuraavaksi tutustutaan jokaiseen kirjaimen ja sen merkitykseen.

Taulukko 2 - P.R.I.D.E.-teoria

P	Positive practices = Myönteiset käytänteet
R	Relationship enhancement = Vuorovaikutus, yhteistyö & ihmissuhteet
I	Individual attributes = Yksilön vahvuuksien tukeminen
D	Dynamic leadership = Positiivinen johtaminen
E	Emotional wellbeing = Myönteiset tunteet ja ilmapiiri

Ensimmäinen kirjain on P (Positive practices), mikä tarkoittaa myönteisiä käytänteitä. Myönteisten käytänteiden tarkoituksena on toteuttaa tehokkaita toimenpiteitä, jotta organisaation positiivista yrityshallintoa, politiikkoja, järjestelmiä, henkilöstöhallintoa ja muita kestävän kehityksen osa-alueita voidaan edistää mahdollisimman tehokkaasti. Näitä käytänteitä toteutetaan silloinkin, kun toimintaan vaikuttavat rajoitukset tai epäsuotuisat tilanteet (Cheung, 2014). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että organisaatio pyrkii eettiseen, kestävään ja tehokkaaseen liiketoimintaan ja toimintatapoihin. Tällaista toimintaa on muun muassa työntekijöiden kouluttaminen ja osaamisen kehittäminen sekä avoin ja läpinäkyvä viestintä. Myönteisiä käytänteitä voidaan tulkita myös yrityksen arvopohjaksi, millä on suuri merkitys työyhteisön hyvinvointiin.

Toisena kirjaimena on R (Relationship enhancement) mikä tarkoittaa vuorovaikutusta, yhteistyötä ja ihmissuhteita. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijöiden keskuudessa panostetaan hyvään vuorovaikutukseen, korkealaatuiseen yhteyteen ja positiiviseen tiimisynergiaan (Cheung, 2014). Hyvä ja positiivinen ilmapiiri tarkoittaa työntekijöiden keskinäisiä hyviä välejä sekä avointa ja rakentavaa kommunikaatiota. Toisten tukeminen tiimityössä, tehokas yhteistyö ja positiivinen asenne edistävät tuottavuutta ja hyvinvointia.

Kolmantena tulee I-kirjain (Individual attributes), mikä tarkoittaa yksilön vahvuuksien tukemista. Yksilön vahvuudet tunnistetaan ja niitä tuetaan, vaalitaan ja vahvistetaan työpaikalla. Positiiviset ominaisuudet ja vahvuudet edistävät sekä yrityksen ja yksilön toimintaa ja se edistää eheyttä ja rehellisyyttä (Cheung, 2014). Tällainen positiivinen yksilön vahvuuksien vahvistaminen voi tarkoittaa rohkaisua käyttämään vahvuuksia ja kehittämään niitä, kun samalla korostetaan rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta ja eettisyyttä kaikessa yrityksen ja yksilön toiminnassa.

Neljäs kirjain eli D (Dynamic leadership) tarkoittaa positiivista johtamista. Tämä tarkoittaa sitä, että muutosprosessissa käytetään positiivisia johtamisstrategioita, jotka auttavat odottamattomien tilanteiden hallitsemisessa. Lisäksi positiivinen johtaminen luo positiivista energiaa ja edesauttaa kykyä sopeutumaan muutoksiin työyhteisön jäsenillä (Cheung 2014). Kun muutoksia tapahtuu organisaatiossa, johtajat pystyvät kohtaamaan odottamattomat tilanteet tehokkaammin, sillä heillä on osaamista käyttää positiivisia lähestymistapoja. Myös työntekijöiden myönteinen asenne ja sopeutumiskyky ovat sillä tasolla, että ovat kykeneväisiä muutoksiin. Tällaista johtamista on myös tuen tarjoaminen työntekijöille muutosprosesseissa, avoin viestintä sekä avoin keskustelu huolista ja ideoista työyhteisössä.

Viimeinen kirjain on E (Emotional wellbeing), mikä tarkoittaa myönteisiä tunteita ja ilmapiiriä. Yhteisiin toimiin panostaminen, jotta työntekijöiden fyysinen ja psyykinen hyvinvointi pysyisi hyvänä. Myös positiivisten tunteiden vahvistaminen on tärkeää (Cheung 2014). Yhteiset koulutukset kuten stressinhallintakurssit, hyvinvointipalveluiden tarjoaminen työntekijöille, työntekijöiden mahdollisuus mielekkääseen vapaa-aikaan ovat esimerkkejä hyvinvoinnin vahvistamiseksi. Lisäksi positiivisen ja kannustavan ilmapiirin luominen työyhteisössä on merkittävässä roolissa myönteisten tunteiden vahvistuksessa. Kyseiset toimenpiteet tukevat työntekijöiden kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä edistävät työssä viihtymistä ja lisäksi lisäävät motivaatiota. Näin hyvinvointia ylläpidetään ja

positiiviset tunteet vahvistuvat. Seuraavassa luvussa tulkitsemme Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-teoriaa matkailutyön viitekehyksenä huomioiden matkailualan haasteet. Matkailutyön haasteita on vaikeaa käsitellä positiivisen organisaation näkökulmasta, joten käännetään teorian kirjaimet vastakkaisesti. Alla oleva taulukko auttaa hahmottamista.

Taulukko 3 - P.R.I.D.E.-teorian käänteinen tulkitseminen matkailutyön haasteissa

P = Myönteiset käytännöt →	Haitalliset käytännöt
R = Vuorovaikutus, yhteistyö & ihmissuhteet →	Heikko vuorovaikutus, yhteistyö ja ihmissuhteet
I = Yksilön vahvuuksien tukeminen →	Yksilön vahvuuksien laiminlyönti
D = Positiivinen johtaminen →	Staattinen & negatiivinen johtaminen
E = Myönteiset tunteet →	Negatiiviset tunteet ja heikentynyt tunneperäinen hyvinvointi.

2.2 Haitalliset käytännöt matkailutyössä

Matkailutyöhyvinvoinnin haasteista haitallisia käytäntöjä ovat matalapalkkataso, työn huono hygienia, epäselvä ja riittämätön viestintä sisäisesti ja ulkoisesti, työn paineet ja työhön sitouttaminen. Kyseisillä haasteilla voi olla vaikutusta työntekijän hyvinvointiin ja motivaatioon työssä. Palkkataso ja muut palkitsemiset kuten tunnustukset ovat merkittävä osa työntekijän hyvinvointia, sillä se motivoi ja nostaa työntekijän itseisarvontuntoa sekä työtyytyväisyyttä (Asaari, Desai & Subramaniam, 2019). Kun taas palkka pysyy matalana, työnteho ja motivaatio heikkenevät eivätkä työntekijät ole sitoutuneita työhön.

Matkailutyöntekijöiden paineet työssä vaikeuttavat työhön sitoutumista, sillä pitkään paineistetussa ilmapiirissa työskentelevä henkilön jaksamista koetellaan ja se voi johtaa uupumiseen nopeasti. Lisäksi työntekijän noussut stressitaso lisää motivaation laskua huomattavasti (Wani, 2013). Viestintä on yksi merkityksellisimmät osa-alueista positiivisen organisaation saavuttamiseksi, minkä vuoksi siihen on tärkeää panostaa organisaatiossa, jossa tavoitellaan Cheungin (2014) mukaista positiivista ja hyvinvoivaa P.R.I.D.E.-teorianmukaista organisaatiota.

Tällaiset negatiivisilla käytännöillä varustetut organisaatioiden toimintatavat matkailun organisaatioissa voivat aiheuttaa vahinkoa niin organisaatiolla, kuin työntekijöille. Työntekijän motivaatio ja työsuoritus voivat heikentyä haitallisten käytänteiden vuoksi. Haitallisia menetelmiä voivat olla myös epäoikeudenmukainen kohtelu, resurssien puute sekä puutteellinen tai asiaton palautteen antaminen. Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-teoriaa hyödyntäen Määttä, Uusiautti & Wenström (2018) kertovat myönteisten käytänteiden olevan esimerkiksi työssä kehittyminen ja ammattitaidon kasvattaminen.

Naisten ja miesten väliset erot palkoissa ovat myös merkittävät. Palkkauksen pitäisi olla tasa-arvoista ja sukupuoliriippumatonta, mikä kuuluu organisaatioiden myönteisiin käytänteisiin. Vuonna 2019 miesten ansioiden keskiarvo matkailun ydinklusterin toimiluokissa oli 2739 euroa ja naisten 2502 euroa (Tilastokeskus 2021f, Harju-Myllyaho, yms. 2022 s.40 mukaan). Tätä eroa selittää myös raportissa (Harju-Myllyaho yms. 2022 s.40) mainittu matkailualan voimakas eriytyneisyys, minkä vuoksi sukupuolittaminen on helpompaa. Tasa-arvoisessa yhteiskunnassa elinkeinon harjoittamisen pitäisi olla tasavertaista ja kaikille maksaa saman verran palkkaa sukupuolesta riippumatta. Myönteisten käytänteiden mukaisia palkkaukseen vaikuttavia tekijöitä voivat olla pätevyys, koulutus ja kielitaito.

Myönteisiin käytänteisiin kuuluu myös työntekijöiden sitouttaminen. Sitouttaminen tuottaa haasteita, sillä matkailutyö on usein sesonkiluonteista. Myös matkailualan maine vaikuttaa alan houkuttelevuuteen. Pulju (2011) on tutkinut matkailualan työntekijöiden sitoutumista matkailutyöhön Sodankylässä. Tutkimus osoitti, että työpaikan valinta mielenkiintoisen työn perusteella, vaikuttaa työn mielekkyyteen suoraan. Myös alueen luonnolla, paikan tarjoamilla mahdollisuuksilla ja aiemmalla työkokemuksella Sodankylässä oli vaikutusta työpaikan valintaan (Pulju, 2011). Tutulle paikkakunnalle takaisin palaaminen on helpompaa, kuin vieraille, sillä turvallisuuden tunne ja paikan muistot voivat olla motivaatiotekijöitä paikkakuntaa valittaessa.

2.3 Heikko vuorovaikutus, ihmissuhteet ja yhteistyö matkailutyössä

Heikko vuorovaikuttaminen ja ihmissuhteet näyttäytyvät matkailun haasteissa kiusaamisena ja työstä irtaantumisen vaikeutena. Tiivis työyhteisö voi ottaa yhden

työyhteisön jäsenen kiusattavaksi tai työstä ei päästä irti vapaa-ajallakaan, mikä vaikeuttaa työstä palautumista. Negatiivisten vuorovaikutussuhteiden esiintyminen työpaikoilla vaikuttaa työntekijän kokemukseen yhteenkuuluvuudesta sekä suorituskykyyn (Jong, Curşeu, & Leenders 2014). Kuitenkin ihmissuhteet ja vuorovaikuttaminen työpaikalla voivat vaikuttaa sekä negatiivisesti, että positiivisesti organisaatiossa. Positiiviset vaikutukset näyttäytyvät tiiviinä työyhteisönä, jossa jokaisella jäsenellä on yhteinen tavoite sekä hyvät ihmissuhteet toisiinsa. Tällainen tiivis yhteisö voi kuitenkin hankaloittaa työstä irtaantumista. Jos vuorovaikutussuhteet heikkenevät organisaatiossa, voi se johtaa negatiivisiin vaikutuksiin, kuten huonoon ilmapiiriin, työntekijöiden tehottomuuteen tai jopa epätyytyttäviin tuloksiin liiketoiminnassa.

Työn ja vapaa-ajan ristiriidan vaikutukset matkailualan työntekijöihin on myös merkittäviä. Usein työpäivät ovat pitkiä ja alalla työskennellään tiiviisti, minkä vuoksi ihmissuhteet syvenevät työkavereista ystäviksi. Ristiriita töiden ja vapaa-ajan hämärtyksen välillä vaikuttaa työntekijöiden henkilökohtaiseen elämään ja työasenteeseen. Rajan hämärtyessä usein työt tulevat kotiin ja työtä priorisoidaan korkealle, mikä vaikuttaa työuupumuksen lisääntymiseen.

Paineet luovat työntekijälle stressiä ja usein stressinhallinta voi olla haastavaa, sillä palautumisajat ovat lyhyitä ja työpäivät pitkiä. Palautumisesta ja stressistä on tehtyä paljon tutkimusta ja sen tärkeyttä korostetaan nykyisin entistä enemmän. Myrkyllinen työkuulttuuri, jossa käytetään työntekijöitä kertakäyttöisinä, on väistymässä kokonaan työkuulttuurista. Työstä palautumiselle täytyy varata aikaa, sillä se tapahtuu vasta, kun työstä pääsee todella irtautumaan. Epätasapainossa oleva suhde työn ja palautumisen välissä aiheuttaa väsymystä, stressiä ja muita oireita sekä voi johtaa pitkällä ajalla uupumukseen (Manka, 2015). Matkailutyö on usein hyvin hektistä ja nopeaa reagointikykyä tarvitaan jatkuvasti, mikä usein luo stressaavan työympäristön työntekijälle. Pahoinvoiva työntekijä vaikuttaa negatiivisesti työympäristöön ja sitä kautta työilmapiiriin.

Erilaiset stressitekijät voivat aiheuttaa unettomuutta, mikä johtaa suoraan hyvinvointiin ja työssä keskittymiseen. Haapala (2013) tutkii Pro Gradu-tutkimuksessaan unen ja matkailun yhdistämistä ja pyrkii vastaamaan kysymykseen, ”miten unen ja valveen rytmi toteutuu matkailutyössä?”. Matkailutyö tarkoittaa usein pitkiä työpäiviä ja sesongilla vapaapäivätkin jäävät usein vähäisiksi. Unettomuus voi vaikuttaa negatiivisesti erilaisiin

vuorovaikutus tilanteisiin, kuten asiakkaiden kohtaamiseen, mikä voi heikentää organisaation ja asiakkaan välistä suhdetta ja luottamusta.

Työssä koetut flow-kokemukset, elämykselliset työympäristöt sekä luonnossa työskentely tuottavat työntekijälle mielihyvää ja motivaatio kasvaa. Lohiniva (2020) kuvaa tutkimuksessaan haastateltavien kokeneen työn imua, innostusta ja kaipuuta sesongin päätyttyä. Hyvä työilmapiiri ja tiivis ”leirikoulu”-tunnelma majoittautumisessa ovat varmasti isoimpia tekijöitä sille, että alalle jää kaipuu ja sesonkityö houkuttelee. Myös tietynlainen sitoutumattomuus työpaikkaan tuo vapauden tunnetta, mikä saattaa houkutella työntekijöitä jäämään alalle. Myönteinen vuorovaikutus, yhteistyö ja ihmissuhteet tarkoittavat jokaisen työntekijän panostamista vuorovaikutukseen, positiiviseen tiimisynergiaan sekä korkealaatuiseen yhteyteen (Cheung, 2014).

2.4 Yksilön vahvuuksien laiminlyönti matkailualalla

Matkailutyön monipuoliset vaatimukset vaikuttavat yksilön vahvuuksien laiminlyöntiin tai huomiotta jättämiseen. Matkailussa usein arvostetaan moniosaajia ja työhön soveltuvan vaatimuslista on erittäin pitkä. On kuitenkin tärkeää, että yksilön vahvuuksia tuetaan ja jokainen pääsee toteuttamaan itseään työssä. Jos yksilön vahvuuksia ei tueta ja niitä laiminlyödään, voi se johtaa työntekijöiden alisuoriutumiseen, tyytymättömyyteen tai jopa työn lopettamiseen. Kannustaminen omien vahvuuksien esiintuomiselle sekä niiden hyödyntämiseen työssä on suuri merkitys siihen, miten työntekijä uskaltaa hyödyntää vahvuuksia. Tällainen toiminta edistää yrityksen ja yksilön toimintaa sekä edistää vuorovaikutusta (Cheung, 2014).

Monipuoliset vaatimukset matkailutyössä voivat tuottaa myös paineita työntekijöille. Mitä monipuolisempi osaaminen, sen parempi työntekijä. Esimerkiksi vastaanottovirkailijalle on asetettu erilaisia hyviä piirteitä, kuten palvelualttius, vastuuntunto, huolellisuus (Rautiainen & Siiskonen 2009, Tunkkari-Eskelisen 2017 mukaan). Tällaisia piirteitä ei kuitenkaan kaikilta löydy. Baum (2007) on korostanut, että matkailutyön edellyttämiä teknisiä taitoja ja vuorovaikutustaitoja olisi aiheellista hahmottaa laajemmin. Tällä hahmottamisella halutaan korostaa ihmisten monipuolisuutta ja moninaisuutta. Ihmiset ovat erilaisia ja yksilöiden vahvuuksia täytyy työelämässä tukea. Osaamisvaatimuksien ollessa näin moniulotteisia luo se haasteita työnhakijalle täyttää työnantajan vaatimukset,

mitä hakukuulutuksessa käy ilmi. Tämä voi johtaa myös ammatillisen itsetunnon vähenemiseen, mikä ei tue yksilön vahvuuksia.

2.5 Staattinen johtaminen matkailualalla

Staattista ja negatiivista johtajuutta on esimerkiksi kokemattomuus ja sen vuoksi tehtävät virheet. Näitä virheitä on esimerkiksi työntekijälle annettavat epäselvät ohjeet ja epäselvä työnkuva. Myös työntekijät voivat kokea tilanteen motivaation puutteeksi, jos yhteinen päämäärä ja tavoite eivät ole selvillä. Muuntautumisen ja innovaation puute johtajuudessa on negatiivisesti vaikuttavaa johtamista. Staattinen johtajuus voi ilmetä myös kyvyttömyytenä sopeutua muutoksiin esimerkiksi markkinoiden muutosten alla, mikä johtaa siihen, ettei yritys pysy kilpailukykyisenä. Uusien ideoiden vastaanotto voi toimia tässä johtajuudessa haasteena. Kuitenkin ymmärrys staattisen johtajuuden vaikutuksista työntekijöiden hyvinvointiin ovat hyvin heikosti kehittyneitä ja kapeakatseisesti tarkasteltuja (Inceoglu, ym. 2017).

Yrityksissä esihenkilöinä toimivat henkilöt eivät usein saa riittävää korvausta työstään. Matkailuala on matalapalkkainen elinkeino, mikä vaikuttaa myös johtajien palkkatasoon. Muun muassa Skotlannissa on tutkittu pääasiassa johdossa olevien työntekijöiden motivaatiota ja tyytyväisyyttä matkailualalla. Tutkimuksen mukaan palkka on yksi tärkeimmistä motivaatiotekijöistä, eikä se usein kohtaa työntekijöiden odotuksia (Martin, Mactaggar & Bowden 2006). Tämän seurauksena voi olla osaamattomat, kouluttamattomat ja motivaationpuutteesta kärsivät johtajat.

Esihenkilöiden hyvinvointi on puhututtanut matkailualalla. Suhteellista köyhyyttä koetaan perheissä työmarkkina-aseman mukaan (THL, 2010 s.184-187), mikä voi kertoa siitä, että jos työmarkkinat ovat huonot, voivat perheet kokea köyhyyttä. Työmarkkinoiden ollessa hyvät, kääntyy talous nousuun perheissä. Tällainen suhteellinen köyhyyskokemus saa aikaan eriarvoisuuden tunteen johtajalla sekä voi vaikuttaa johtajan hyvinvointiin. Suhteellisen köyhyyskokemus voi edesauttaa stressiä ja ahdistusta niin organisaation tai johtajan henkilökohtaisen elämän näkökulmasta.

Matkailuelinkeinon kasvaessa nopeasti, kasvaa usein myös yritykset. Kasvu voi usein johtaa siihen, että johtotehtäviin valitaan henkilöitä löysemmin perustein, kuin mikä olisi tarkoituksenmukaista. Johtotehtäviin valitut henkilöt eivät aina ole koulutuksellisesti

päteviä, mikä heijastuu työntekijöiden ohjaamisessa. Työntekijöihin kohdistuva epäasiallinen kohtelu, epäselvä ohjeistus työtehtäviin sekä muut epäkohdat näkyvät usein yrityksissä tällaisissa tilanteissa, jossa johtotehtäviin palkattu henkilö ei ole pätevä.

Yhteinen tavoiteltu päämäärä ja työntekijän oman roolin ymmärtäminen ovat johtamisen tärkeimpiä tehtäviä (Koppatz & Ruolanto, 2017 s160). Yhteisen tavoitteen päämäärä sekä työntekijän oman roolin ymmärrys on onnistuessaan positiivista johtamista.

Johtaminen on yksi keskeisimpiä tekijöitä työyhteisön sitouttamisen kannalta, sillä esihenkilöt pystyvät muokkaamaan työasenteita ja käyttäytymisiä työkuultuurissa (Singha, Subramaniamb, Mahomedc, Mohamedd & Ibrahim 2020). Muokkaaminen voi olla positiivista tai negatiivista ja sen vaikutus on merkittävä. Esihenkilö voi käytöksellään vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen, ilmapiiriin tai työn tehokkuuteen merkittävästi.

Kokemattomien johtajien haasteena voi olla myös viestinnän puute tai kokemattomuus. Arabiemiraateissa on tutkittu myrkyllistä johtamista ja sen vaikuttamista viestintään ja työntekijöiden joustavuuteen korona-aikana. Tulokset osoittavat, että myrkyllinen johtajuus vaikuttaa negatiivisesti viestintään ja työntekijöiden joustavuuteen. Kun taas työntekijöille panostettiin kriisiviestintään, vaikutti se positiivisesti heidän joustavuuteensa. (Koo, Anjam & Zaman 2022). Sisäinen viestintä organisaatioissa on tärkeää niin työntekijän, kuin työnantajan näkökulmasta. Se vahvistaa luottamusta ja tasa-arvoa työntekijän ja työnantajan välillä, mikä sitouttaa kumpaakin organisaatioon ja työyhteisöön.

Naissukupuolisten johtajien hyvinvointia on tutkittu matkailualalla. Naissukupuoliset altistuvat herkemmin työuupumukselle ja heidän asemassaan hyvinvoinnilla on suuri merkitys, sillä uupumus ja jaksaminen heijastuvat koko työyhteisöön (Linnus, 2022). Esihenkilöllä on suuri vaikutus työyhteisön johtajana ja hänen olotilansa, energiansa ja tunteensa heijastuvat työyhteisöön. Esihenkilön ollessa myös organisaatioiden keulakuvana, on hänen tärkeää näyttäytyä hyvinvoivana ja siltä, että hänen jaksamisensa on kunnossa työyhteisön jäsenenä (Järvinen, 2011).

Osallistuminen erilaisiin aktiviteetteihin vapaa-ajalla ja työntekijän oma kokemus hyvinvoinnistaan voivat vaikuttaa ristiriidan vähentymiseen. Organisaatioissa johtamisen roolilla on suuri merkitys tässä ristiriidassa (Lin, Huang, Yang, Chiang 2014). Johdossa olevat henkilöt voivat joko edesauttaa ristiriitaa tai vähentää sitä. Työntekijöiden haasteet erottaa työ- ja koti ovat yksi monista ongelmista matkailualalla. Myös erilaisten tunteiden

vaikutus työstä irtaantumiseen voi johtaa loppuun palamiseen. Lisäksi tunne korvaamattomuudesta voi kasvattaa työuupumuksen riskiä.

Työn kuormittavuudesta on tehty säädöksiä, joita lukee työturvallisuuslaissa. Näitä säännöksiä ovat esimerkiksi työuupumukseen liittyvä säännös, jonka mukaan työnantajan on ryhdyttävä välittömästi ratkaisutoimiin, jotta uupumus ratkaistaan (Skurnik-Järvinen, 2013). Tämän lain toteuttamisessa on monia haasteita, sillä harva tunnistaa itse, että on loppuun palanut tai uupunut, varsinkin jos kokemus uupumisesta on jatkunut pitkään ja tullut osaksi tavallista arkea.

Dyanamisella ja positiivisella johtamisella voidaan luoda positiivista energiaa ja kehittää työntekijöiden sopeutumiskykyä muutoksiin ja työyhteisöön (Cheung, 2014). Jos P.R.I.D.E.-teorianmukaiseen positiiviseen johtajuuteen panostettaisiin organisaatioissa, työhyvinvointi lisääntyisi sekä työtehot ja motivaatiot kasvaisivat.

2.6 Negatiiviset tunteet matkailutyössä

Huonovointisuus näyttäytyy työntekijällä negatiivisina tunteina ja heikentyneenä tunneperäisenä hyvinvointina. Yksilön tasolla tämä voi ilmetä esimerkiksi mielenterveysongelmina, kuten ahdistuneisuudella tai stressinä. Tämä vaikuttaa suoraan yksilön työtehokkuuteen ja työyhteisön ilmapiiriin. Yhden työyhteisön jäsenen hyvinvoinnin merkitystä ei pidä aliarvioida, sillä se voi vaikuttaa suoraan koko yhteisöön. Panostaminen yhteisiin toimintoihin työntekijöiden psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvoinnin takaamiseksi on merkittävä osa myönteisiä tunteita (Cheung, 2014), millä tahansa alalla.

Työntekoon vaikuttavista asioista yksi merkittävimmistä on taloudellinen ahdistus, mikä vaikuttaa suoranaisesti sosiaalinen tukeen, sosiopsykologiseen hyvinvointiin ja työhön sitoutumiseen (Issahaku, Frederick ja Nsmon 2023). Korona-aika vaikutti paljon työntekijöiden hyvinvointiin, mikä näkyy vielä tänäkin päivänä alan epävarmuutena sekä haluttomuutena hakeutua matkailualalle. Moni päätti vaihtaa alaa koronan alettua, minkä vuoksi monet alan moniosaajat jäivät pois.

Palkkatason vaikutus työhyvinvointiin on myös merkittävä. Matkailuala on merkittävästi työvoimariippuvaista ja alan tuottoisuus heikkoa, minkä vuoksi palkkatasokin pysyy alhaisena. (Harju-Myllyaho, Hakkarainen ja Vähäkuopus 2020 s.64). On ongelmallista, että osa yrityksistä käyttää työntekijöitä pelkästään resursseina, mikä voi vaikuttaa

työntekijän kokemukseen omasta arvostaan. Usein oppaita ja muuta henkilökuntaa palkataan vain yhdeksi kaudeksi kerralla, eivätkä kaikki organisaatiot näe tarpeelliseksi käydä esimerkiksi kauden päätyttyä keskustelua työntekijän halukkuudesta palata työpaikalle tulevana sesonkina.

Aiempaa tutkimusta matkailutyöstä on tehty myös työtyytyväisyydestä matkailualla Irlannissa (O'Leary & Deegan 2005). O'Leary & Deegan (2005) tutkivat Irlannin matkailu- ja vieraanvaraisuusalan työntekijöiden uraa ja sen keskeyttämistä, sillä moni naispuolinen henkilö on lopettanut uransa matkailualalla joko kokonaan, tai jäänyt pidemmälle tauolle joko perheellisistä syistä tai muusta. Syitä lopettamiseen tässä tutkimuksessa ovat palkkaus ja työajat tutkimuksen mukaan (O'Leary & Deegan 2005). Työtyytyväisyyden tärkeimpiä prioriteetteja ovat mielenkiintoinen ja haastava työ sekä palkkaus matkailualalla (O'Leary & Deegan 2005). Mielenkiintoiseen ja haastavaan työhön on vielä organisaatiossa helpompaa löytää ratkaisua, kun taas palkkauksen parantaminen voi viedä useita vuosia esimerkiksi uusissa yrityksissä. Mielenkiintoinen ja tarpeeksi haasteellinen työ vaikuttavat matkailutyöntekijän myönteisiin tunteisiin.

Työnteon hygieniat ja tarvikkeet voivat vaihdella paljon riippuen työpaikasta. Hygieenisen työn tekeminen vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin, sekä voi vaikuttaa myös heidän terveyteensä. Alhaisen palkan lisäksi hygienialla ja haastavalla työllä on merkitystä työn kiinnostavuuteen (Baum, ym. 2016). Tällaisilla asioilla on suuria merkityksiä työntekijän halukkuuteen työskennellä alalla pitkään, sillä oma fyysinen terveys on varmasti useimman työntekijän tärkeimpiä prioriteetteja. Myös työn haastavuus voi kääntyä negatiiviseksi piirteeksi ajan mittaan. Työn olisi hyvä kulkea aalloissa ja olla tasapainossa haastavuuden ja helppouden välimaastossa.

Uludağın & Yarataniin tutkimuksessa (2010) Kyproksella on mitattu opiskelijoiden emotionaalisen uupumuksen, kyynisyyden ja ammatillisen tehokkuuden vaikutusta elinvoimaan, omistautumiseen ja sitoutumiseen työssä. Regressioanalyysi selvitti, että uupumus, kyynisyys ja alentunut tehokkuus liittyvät negatiivisesti työhön omistautumiseen ja sen omaksumiseen. Emotionaalinen uupumus voi johtua esimerkiksi työpaikkakiusaamisesta, mikä korreloi suoraan kyynisyyteen ja tehokkuuteen. Nämä voivat johtaa siihen, että merkityksellisen työn tekemisen kokemus jää kokonaan saavuttamatta, mikä vaikuttaa yritykseen omistautumiseen.

Matkailutyön maine vaikuttaa suuresti myös työntekijöiden hyvinvointiin. Hakkarainen mainitsee väitöskirjassaan matkailutyön kantavan ”tonttuilun ja turistien mannekiineina toimimisen” leimaa (Hakkarainen 2017, s.37). Tämä leima ei houkuttele alalle siirtymistä tai mielenkiintoa työskennellä alalla pitkään. Matkailutyö nähdään ylipäätään siirtymävaiheena, eikä niinkään urana. Mainella on vaikutusta työntekijän kokemiin myönteisiin tunteisiin matkailualalla. Baum (2015) on tutkinut matkailualan mainetta työnantajana, mikä on säilynyt jo vuosia. Matkailualan maineen yleiset käsitykset ovat huono palkkaisuus, rajoittuneet kasvu- ja kehitysmahdollisuudet sekä haastavat työolot. Nämä käsitykset näyttäytyvät haasteina varsinkin vähemmistöjen ja naisten kohdalla.

Matkailutyö voidaan kokea kuitenkin monella tavalla ja yrityksillä on erilaiset resurssit työvälineille. Työssä käytetyt välineet voivat olla puutteellisia tai rikkiäisiä ja näillä välineillä voidaan vaikuttaa työntekijän kokemiin tunteisiin. Maggi ja Vroegop (2023) ottavat kantaa puutoksiin ja suuntauksiin ihmisarvoisen työn edistämisestä hotelli- ja matkailualalla. Tekstin avulla pyritään parantamaan työntekijöiden hyvinvointia tuottavuusperustaisen strategian osina. Nämä osat yhdistävät tuottavuuden, palvelun laadun, kannattavuuden ja työn laadun. Kannustinsäätelypolitiikan avulla kannustetaan työntekijöitä työhön ja parannetaan heidän motivaatiotaan. Kannustinsäätelypolitiikan onnistuessa ja työntekijöiden motivaation kasvaessa, tuottaa yritys tulosta johdonmukaisemmin ja tehokkaammin sekä kasvattaa työntekijöiden myönteisiä tunteita.

3. LAPIN KANSAN LEHTIARTIKKELEIDEN DISKURSSIANALYYSI

Tutkielman aineisto koostuu Lapin Kansan lehtiartikkeleista, sekä laajensin käsitystäni matkailualan tilanteesta lehtiartikkeleiden kommenttien avulla. Lehtiartikkelit tarjoavat arvokkaita näkökulmia moniin nykypäivän yhteiskuntaa koskeviin kysymyksiin, minkä vuoksi ne tuottavat arvokasta tietoa ja ne voivat tuoda esiin ongelmia ja epäkohtia, joita ei ole huomioitu aiemmin yhteiskunnassa.

Analysoin aineistoani diskurssianalyysillä, tulkitsevan diskurssianalyysin avulla noojaten sosiaaliseen konstruktionismin paradigmaan. Vaikka media-artikkelit eivät olekaan tieteellinen lähde, voi niiden avulla tuottaa arvokasta tutkimusaineistoa, sillä diskurssit konkretisoituvat puheissa ja teksteissä (Puusa & Juuti 2011 s.210). Keräämäni artikkelit ovat joukkotiedotuksen tuotetta (Tuomi & Sarajärvi 2018), jotka keräsin aineistoksi manuaalisesti.

Seuraavaksi kerron aineistostani tarkemmin, diskurssianalyysistä menetelmänä sekä pohdin tutkijan positiotani ja tutkimusetikkaa. Luvussa viisi analysoin aineistoani.

3.1 Lehtiartikkelit aineistona

Lehtiartikkeleita tarkastellessa oli tärkeää huomioida median kautta välittyvät käsitykset matkailutyöstä, sillä media välittää erilaisia viestejä artikkeleiden avulla. Näiden viestien näkyvyys vaihteli artikkeli kohtaisesti. Median välittämällä viesteillä on merkittäviä vaikutuksia alan houkuttelevuuteen ja kehittämiseen. Artikkelit, joissa puhuttiin työntekijöiden epäinhimillisestä kohtelusta, herätti paljon keskustelua kommenttikentillä. Kun keskusteltiin yleisesti matkailutyöstä ja työnantajien näkökulmista, oli keskustelu vähäisempää. Päädyin kuitenkin olla käyttämättä kommenttikenttien kommentteja, sillä koin, ettei niistä saatu tietoa ollut niin hyödyllistä tutkimukseni kannalta, että niitä olisi kannattanut käyttää. Myös osa kommentteista olivat epäselvästi kirjoitettua, tai pelkästään jonkun tietyn näkökulman suosimista.

Aineistona toimii luonnollinen aineisto, sillä sitä on esimerkiksi mediatekstit ja Lapin Kansan artikkeleita käyttäessäni, tämä osuu juuri oikeaan (Puusa & Juuti 2011 s.207). Vaikka olenkin itse tutkijana yksi aineistoon vaikuttavista tekijöistä, en silti ole tuottanut aineistoa itse, vaikka olenkin sen kerännyt.

Erilaiset valinnat vaikuttavat tekstiin ja sen sisältöön huomattavasti ja aineistoa kerätessäni. Kiinnitin huomiota myös artikkelin kohdeyleisöön. Artikkelit voivat informoida, viihdyttää, vakuuttaa tai provosoida lukijaa. Nämä erilaiset tunteet näkyivät suoraan kommenttikentissä kiivaina keskusteluina. Artikkeleiden kirjoittajan näkökulma ja lähestymistapa vaikuttaa artikkeleiden tulkintaan, sillä kieli usein käsitetään sosiaalisena ja yhteiskunnallisena toimijana (Puusa & Juuti 2011, s.210) ja se voi luoda uusia näkökulmia ja kulttuureja. Tämän vuoksi sosiaalinen konstruktionismi paradigmana toimi hyvin aineiston analyysissä, sillä todellisuudesta ei ole olemassa yhtä absoluuttista totuutta, pikemminkin erilaisia tapoja katsoa asioita, kertoa niistä tai selittää niitä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006).

3.2 Aineiston esittely ja aineiston teemat

Aineistoni on kerätty Lapin Kansan media-artikkeleista, mutta olen lukenut kaikki kommentit, joita on tullut kommenttikenttiin. Lapin Kansan media-artikkeleita oli yhteensä 14, joita aluksi lisäsin aineistooni ja kommentteja näihin artikkeleihin tuli yhteensä 263 kappaletta. Kuitenkin huomasin, että todellisuudessa omaan tutkimukseeni relevantteja artikkeleita oli näistä artikkeleista vain kahdeksan. Nämä kahdeksan artikkelia liittyivät suoraan tutkimuskysymyksiini ja näin aineisto pysyi tarkoituksenmukaisena. Muut artikkelit tarkastelivat matkailutyötä erilaisista näkökulmista ja niiden aiheet eivät liittyneet omaan tutkimusaiheeseen suoraan.

Relevantteja kommentteja oli artikkeleissa vaihtelevasti, mutta ne olivat mielenkiintoista luettavaa ja värittivät aineistonkeruun prosessia, vaikka eivät päätyneetkään lopulliseen aineistoon. Kommenteista oli kuultavissa monia eri ääniä ja puhujia, kuten työnantajien puolustajia, matkailun kritisoijia, Lapin matkailun maineen suojelijoita sekä Lapin Kansan kritisoijia. Nämä äänet kuuluivat kommentteissa ja ne tukevat artikkeleista tuottamaani aineistoanalyysiä hyvin.

Kaikki artikkelit ja kommentit olivat Lapin Kansan verkkolehdistä aikajanalla elokuu 2023-tammikuu 2024. Eniten artikkeleita kirjoitettiin syksyllä, tarkemmin elo-, syyskuussa, jolloin jo aiemmin mainittu MTV:n dokumentti julkaistiin. Hain artikkeleita Lapin Kansan omalla hakukoneella sekä seurasin lähes päivittäin mahdollisia artikkeleita,

joita pystyin hyödyntämään aineistooni. Käytin hakusanoja ”matkailu”, ”työhyvinvointi” ja ”kausityöntekijät”.

Aineistoani tarkastellessa huomasin, että lukemani artikkelit olivat helppo jakaa positiivisiin, neutraaleihin ja negatiivisiin artikkeleihin. Tällaisella jaottelulla tarkoitan, että artikkeleissa kuvaillaan matkailutyötä positiiviseen, negatiiviseen tai neutraaliin sävyyn. Tämän jaottelun avulla pystyin tulkitsemaan, että kaikki lukemani artikkelit jaottuivat seuraavanlaisesti: negatiivisia artikkeleita oli 7 kappaletta, 4 kappaletta neutraaleita artikkeleita ja 3 positiivissävytteistä artikkelia. Kuitenkin aineistoa tarkastellessa lähemmin huomasin, että artikkelit läpileikkaavat toisiaan sekä tämä kolmeen eri kategoriaan jakaminen ei ole kestävä.

Matkailutyön erilaiset ongelmat toistuivat artikkeleissa. Näiden ongelmien näkökulmat rajautuivat työntekijän ja työnantajien näkökulmiin artikkeleissa, kun kommenteissa taas korostui yleinen keskustelu aiheista. Joissain kommenteissa henkilöt kertoivat olevansa entisiä matkailualan työntekijöitä. Jaoin aineiston työntekijän näkökulmasta seuraaviin ongelmiin: työvuorot ja työajat, turvallisuus ja hygienia, epäasiallinen kohtelu, taloudelliset epäkohdat, sopimusrikot ja epäselvä työnkuva, perehdytys sekä muut ongelmat.

Työnantajien näkökulmat artikkeleissa taas näyttäytyivät joko epäkohtiin vastaamisella, kuten esimerkiksi kahden lappilaisen yrityksen toimitusjohtajat kiistivät heistä ja heidän yrityksistään kerrotut väitteet. Toisena huomiona aineistossa olivat yleiset työllistämiseen liittyvät ongelmat. Näitä ongelmia olivat pula osaavasta henkilökunnasta, työsuhteen kesto sekä pula työntekijöiden asunnoista.

Aineiston negatiivinen osuus sisälsi myös paljon kommentteja, jotka teemoitin työnantajien puolustuksiin sekä matkailun maineeseen. Puolustuspuheenvuoroissa vähäteltiin työntekijän kokemusta ja usein myös suhtauduttiin negatiivisesti työntekijän kokemukseen. Lapin matkailun maineen menettämisen pelko kuului myös kommenteista.

Positiivinen osuus taas sisälsi sekä työnantajan näkökulmaa, että työntekijöiden. Artikkeleissa korostuivat työntekijöiden hyvä kohtelu, hyvä työilmapiiri, korkeampi palkkataso, kotouttamistoimenpiteet kuten asunnon etsimisen auttaminen, palkitseminen sekä osallistaminen yrityksen kehittämistoimintaan. Kommenteista välittyi myös positiivinen suhtautuminen matkailutyöhön sekä positiiviset kokemukset entisiltä

työntekijöiltä. Diskurssianalyysimenetelmässä on tärkeää tunnistaa, kuka puhuu ja mistä asemasta. Erilaisten äänien vaikutukset artikkeleihin auttoivat taulukointia ja koodausta.

Taulukko 4 - Aineiston koodaus, aiheet ja äänet

KOODAUS	AIHE	ÄÄNET
LK1	Ammattiliiton näkemys lappilaisen matkailuyrityksen (1) toiminnasta	Toimittaja, ammattiliiton edustaja, työnantaja.
LK2	Entiset työntekijät kertovat kohtelusta lappilaisessa matkailuyrityksessä (2) omin sanoin	Entiset työntekijät
LK3	Työntekijät kertovat huonoista oloistaan lappilaisessa yrityksessä (2)	Työntekijät, työnantajat, ammattiliiton edustaja
LK4	Lappilaisen matkailuyrityksen (1) entiset työntekijää kertovat kokemuksistaan	Työntekijät, työnantajat
LK5	Työntekijöiden positiiviset kokemukset matkailualalta	Työntekijät, työnantajat, yrittäjät
LK6	Positiivinen kokemus matkailualasta	Työntekijä, yrittäjä
LK7	Matkailualan työntekijät kertovat ulkomaalaisten työntekijöiden huijaamisesta ja alati muuttuvista työvuoroista	Työntekijät
LK8	Henkinen väkivalta työyhteisössä – työntekijän kokemus	Työntekijä, työntekijän perhe ja läheiset

Artikkeleiden puolenvuoden aikajanalla kiinnitin huomiota myös muuttuvaan mediakeskusteluun, mitä tapahtui yllättävän vähän. Huomasin kuitenkin, että aineisto ja artikkelit alkoivat toistaa itseään, minkä vuoksi koin aineistoni aikajanana riittäväksi. Myös kirjoittajan näkökulma ja kirjoituksen tyyppi aineistoa kerätessä olivat mielenkiintoista seurattavaa. Media-artikkeleiden näkökulman ja sisällön pystyi päättelemään jo pelkästään

kirjoituksen tyypistä, oli se sitten artikkeli, mielipidekirjoitus tai pääkirjoitus. Artikkeleita aineistosta löytyi 7 kappaletta ja mielipidekirjoituksia 1.

Tutkimuksessa kiinnitin huomiota myös tekstien intertekstuaalisuuteen, eli siihen, miten eri artikkelit vaikuttavat toisiinsa ja millaisia käsityksiä ne antavat matkailutyön hyvinvoinnista (Puusa & Juuti 2011, s.210). Yhdellä artikkelilla saattaa olla suurikin merkitys yksilön asenteisiin tai mielipiteisiin, mikä voi vaikuttaa myös tulevaisuudessa lukijan asenteisiin tekstejä lukiessa tai kyseistä lehteä lukiessa.

Artikkelit, joissa oli käytetty henkilöhaastatteluita tai mainittu suoraan jokin yritys, oli pseudonymisoitava. Suoria lainauksia käyttäessäni artikkeleista käytin henkilöistä ja yrityksistä yleisnimikkeitä eli koodausta eri henkilöistä ja yrityksistä, joiden nimet tulivat esille artikkeleista tai haastatteluissa. Puhun kyseisistä yrityksissä nimillä yritys, jonka perässä on numero 1-5, jotta lukija pystyy seuraamaan, puhutaanko samasta yrityksestä useita kertoja. Haastateltavien nimet muutin työntekijöiksi, entiseksi työntekijäksi, kyselyyn vastanneeksi työntekijäksi, työntekijän läheiseksi tai työnantajaksi. Myös muutaman kerran käytin ilmaisua toimittaja, kun näkökulma oli kerronnallinen tai ei suoranaisesti määriteltävissä.

Teemoittamisen jälkeen aineiston läpi diskurssianalyttisellä näkökulmalla. Pohdin erilaisten kulttuurien ja tilanteiden vaikutuksia haastatteluihin. Jotkut tilanteet ovat voineet olla haastateltaville epämukavia tai sellaisia, ettei heillä ole ollut turvallinen tunne keskustella toimittajan kanssa. Lisäksi pidin tärkeänä huomiona eri maista tulleiden työntekijöiden lähtökohtia ja ajatuksia matkailutyöstä Suomessa. Joillakin työntekijöillä saattoi olla erilainen käsitys matkailutyöstä, työympäristöstä tai jopa sääolosuhteista matkailutyössä. Järjestelin aineistoa myös sieltä ilmenevien diskurssien avulla ja lopulta päädyinkin kahteen diskurssiin, joita olivat: matkailutyöntekijöiden hyvinvointi ja matkailutyöntekijöiden pahoinvointi.

3.3 Diskurssianalyysi menetelmänä

Määrittelen tutkimuksessani diskurssin vakiintuneeksi puhekäytännöksi, joka muokkaa sosiaalista kulttuuriamme (Puusa & Juuti 2011, s. 209), eli matkailutyön hyvinvointia. Sosiaalinen kulttuurimme perustuu vahvasti kokemuksiin matkailutyöstä, sekä siitä, miten matkailutyöstä puhutaan kulttuurissamme. Matkailutyön diskurssi vaikuttaa

yhteiskunnassamme arvoihin, asenteisiin ja käytäntöihin, minkä vuoksi artikkelit paljastavat tärkeää sisäistä kulttuuritietoa.

Diskurssianalyysillä tulkitaan kielenkäytön merkityksiä ja sen rakenteita, konteksti riippuvaisesti. Yksi tärkeimmistä asioista diskurssianalyysissä on, kuinka merkityksiä tuotetaan teksteissä (Puusa & Juuti 2011, s.209). Näitä merkityksiä syntyy siitä, miten asioista puhutaan. Esimerkiksi tässä tutkimuksessa keskitytään siihen, millainen on matkailun työhyvinvointi niiden diskurssien perusteella, mitä tutkimuksesta käy ilmi. Vielä konkreettisemmin: Kun henkilö kertoo, että yrityksissä on epäsäännölliset työajat ja työstä ei saada riittävää korvausta, luo se merkityksen, että matkailuala omaa erityispiirteikseen epäsäännölliset työajat sekä matalan palkkatason. Tämä tuottaa taas merkitystä matkailualasta itsestään, mikä tarkoittaa sitä, että se on luonut uuden merkityksen kuulijalle. Tätä kutsutaan diskurssiksi.

Kielenkäyttöön liittyy lähes aina sosiaalisuus, minkä vuoksi sitä käyttäessä siihen vaikuttavia tekijöitä on aika, paikka ja tavoite (Mäntynen & Pietikäinen 2019). Esimerkiksi yksi voi käyttää kieltä saadakseen muita ihmisiä puolelleen (puheet, lehtiartikkelit, nettikirjoitukset ja niin edelleen). Toinen taas voi käyttää kieltä aika riippuvaisesti, esimerkiksi jonain tietynä aikana nostaa esille joitain ajankohtaisia asioita. Tällaista toimintaa voi olla esimerkiksi erilaiset ajankohtaiset poliittiset aiheet vaikkapa konferensseissa tai parlamenteissa. Kolmas taas voi tietyssä paikassa nostaa erilaisia keskusteluja esille, esimerkiksi keskusteluita massa matkailun vaaroista Lapissa.

Kieli ja kommunikaatio vaikuttavat ihmisten suhteisiin keskenään ja yhteiskuntaan. Lisäksi ne vaikuttavat ihmisten ajatteluun ja toimintaan. Diskurssitutkimus on tutkimusta ja teoretisointia kielenkäytön ja todellisuuden välisestä suhteesta. Diskurssianalyysi on laadullista tutkimusta, eli se pyrkii selittämään ilmiöitä ja kokemuksia. (Mäntynen & Pitkänen 2019). Tämä tutkimus pyrki tuottamaan analyysiä keskusteluista ja vuorovaikutuksista, ja tulkitsemaan niistä saatuja merkityksiä. Sulautan keskustelut yleisimmiksi diskurssiksi ja teemoitin diskurssit analyysin helpottamiseksi.

Diskurssianalyysin yksi tärkeimmistä huomioista on se, kenen ääni kuuluu keskusteluissa ja missä asemassa puhuja on (Valli & Aaltola, 2018). Media-artikkeleissa on helposti huomattavissa erilaisia ääniä, kuten yrittäjiä, toimitusjohtajia sekä nykyisiä, että entisiä työntekijöitä.

3.4 Tutkijan positio ja tutkimusetiikka

Tutkielmani tutkimusetiikka perustuu Tutkimuseettisen Neuvottelukunnan (TENK) ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiin periaatteisiin. Olen toteuttanut tutkimuksessani tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen. Vaikka käsittelenkin tutkimuksessani lehtiartikkeleita aineiston lähtökohtana, on silti tärkeää huomioida, että tutkimukseni perustuu ihmisten kirjoittamiin artikkeleihin ja kommentteihin. Kaiken takana on ihminen, jonka vuoksi oli tärkeää muistaa tämä analyysivaiheessa. Artikkeleista osa on myös toteutettu haastatteluilla, jossa eri henkilöt kertovat omista kokemuksistaan. Tämä jo lähtökohtaisesti vaikutti aineiston keruun eettisiin kysymyksiin, sillä yksilön kokemukset ovat aina subjektiivisia eivätkä aina yleistettävissä.

Oma objektiivisuuteni tutkimusta tehdessä oli ajoittain haastavaa, sillä työhyvinvointi sekä matkailutyö itsessään ovat minulle henkilökohtaisella tasolla erittäin tärkeitä aiheita, minkä vuoksi objektiivisuuden säilyttäminen oli tärkeää. Pyrin tutkimuksessani olemaan tasapuolinen ja näkemään kaikki näkökulmat puolueettomasti. Huomioin aineistoa kerätessäni myös toimittajan näkökulmat artikkeleissa, sillä klikkiotsikointi huomion herättämiseen ja lukijoiden määrän kasvattamiseen on myös liiketoimintaa lehdelle.

Seuraavaksi siirryn aineiston analysointiin kahden eri diskurssin näkökulmista. Luvussa viisi käsittelen diskurssia matkailutyön huonoista puolista kuuden eri alateeman näkökulmasta. Luvussa kuusi teen diskurssianalyysiä matkailutyön hyvistä puolista viiden eri alateeman näkökulmista.

4. MATKAILUTYÖHYVINVOINNIN NEGATIIVISET DISKURSSIT

Lapin Kansan artikkeleista nousi viisi diskurssia matkailutyöhyvinvoinnin epäkohtiin liittyen. Näitä diskursseja löytyi yhteensä viisi. Ensimmäisenä diskurssina toimi matkailutyön epäoikeudenmukaisuuden diskurssi, mikä näkyi taloudellisissa epäkohdissa. Toisena epäkohtana on pitkien työpäivien ja epäsäännöllisten työaikojen diskurssi. Kolmantena sopimusrikkomukset osana epäeettistä toimintaa, neljäntenä turvallisuuden ja työhyvinvoinninkysymykset sekä viimeisenä esihenkilöiden epäasiallinen käyttäytyminen ja vallankäyttö diskurssit.

Matkailutyöhyvinvoinnin negatiivisissa diskursseissa oli kuultavissa entisten työntekijöiden ääni kaikkein voimakkaimmin. Heidän äänensä kuului eniten, sillä uskon heillä olevan turvallisina asema kertoa kaltoin kohtelusta ja ikävistä tapahtumista entisissä työpaikoissaan. Työsopimuksen salassapitovelvollisuuden rikkominen tai oma asema työyhteisössä ei ollut entisillä työntekijöillä riskinä. Toisena äänenä aineistossa oli kuultavissa työntekijöiden äänet, kolmantena työntekijän läheisten äänet sekä toimittajan ääni. Kuitenkin lainaukset, jotka ovat ”työntekijä”-profiloituja, eivät välttämättä työskentele kyseisessä yrityksessä, mistä kertovat. Kaikille äänille yhteistä oli negatiivissävytteinen puhe yrityksistä tai työntekijöiden asemasta. Erilaisia äänten nyansseja oli huomattavissa aineistoa tarkastellessa, sillä entisten työntekijöiden sävy oli mielestäni paljon kärkkäämpi, kuin esimerkiksi työntekijöiksi profiloituneet lainaukset.

Seuraavaksi analysoin diskurssianalyysin avulla näiden epäkohtien toteutumista P.R.I.D.E.-teorian (Cheung, 2014) viitekehystä soveltaen.

4.1 Taloudelliset epäkohdat matkailutyössä

Aineiston mukaan, taloudellisia epäkohtia tapahtuu matkailutyössä paljon. Artikkeleista ilmeni työnantajien käyttävän asemaansa hyväkseen, kun työnantajat eivät ole suostuneet maksamaan työntekijöille heille kuuluvia palkkoja. Työnantajat eivät aineiston mukaan maksaneet kaikkia lisiä, mitkä työntekijöille olisivat kuuluneet, eivätkä suostuneet maksamaan kaikkia palkkoja työntekijöille. Jopa oikeudellisiin toimiin on ryhdytty, kun työntekijät ovat yrittäneet taistella oikeuksistaan, mutta usein tuloksetta. Poliiseja on soitettu paikalle työnantajan toimesta, kun työntekijät ovat menneet selvittämään palkkojen puuttumista.

Taloudellisten epäkohtien diskurssina toimii työelämän epäoikeudenmukaisuus, liittyen palkkoihin ja työehtoihin. Epäoikeudenmukaisuudella on laajat vaikutukset työyhteisössä ja sillä on suora vaikutus työhyvinvointiin yksilötasolla, mutta myös vaikutukset työilmapiiriin ovat merkittävät. Näiden lisäksi eriarvoisuus ja pahimmillaan rasismi suhteessa suomalaisiin työntekijöihin näyttäytyvät tässä luvussa.

Useat ulkomaalaiset työntekijät ovat poistuneet pettyneenä ja järkyttyneenä kotimaahansa, ilman heille kuuluvia palkkoja.

LK2, entiset työntekijät

Rahojen puuttumiseen on annettu erilaisia syitä. Näitä syitä ovat olleet muun muassa tankkaus ja vuokratulot. Kuitenkin nämä syyt eivät ole olleet todenmukaisia työntekijöiden mukaan, sillä kyseiset työntekijät eivät ole vuokranneet työnantajaltaan asuntoa tai omistaneet tankattavaa autoa. Tällainen toiminta herättää epäluottamusta työntekijän ja työnantajan välillä, mikä voi johtaa konfliktien lisääntymiseen ja tiimityön heikkenemiseen.

Lukuisat haastatellut kertovat, että yrittäjä (1) teki palkoista vähennyksiä mielivaltaisesti. Viimeisestä palkasta oli vähennetty 200 euroa "tankkauksesta", vaikka hän ei edes omista autoa. Eräältä työntekijältä oli vähennetty vuokratuloja, vaikka hän ei asunut työnantajan tarjoamassa majoituksessa. Monet kertovat, että palkasta perittiin vuokraa enemmän kuin oli sovittu. Viime kaudella yrityksessä työskennellyt ranskalainen opas sanoo, että yrittäjä pidätti hänen palkastaan satoja euroja ylimääräistä.

LK3, entiset työntekijät

Yhdessä yrityksessä työnantajat syyttivät työntekijöitään varkauksista. Näiden syytösten tuloksena työntekijöitä on irtisanottu perusteettomasti ja heiltä on peritty varkauksista johtuneita kuluja ja korvauksia. Tällaiset tilanteet aiheuttavat epävarmuutta ja stressiä työntekijöille, mikä vaikuttaa heidän hyvinvointiinsa työpaikalla ja luottamussuhteeseen työntekijän ja työnantajan välillä. Aineiston mukaan yksi yrittäjistä oli myös tunkeutunut työntekijöiden majoitukseen etsimään varastettuja tavaroita ilmoittamatta. Tällainen tunkeutuminen rikkoo työntekijöiden yksityisyyttä. Työnantajat myös uhkailivat työntekijöitään lisäkuluilla, esimerkiksi lämmityksestä koituneista kustannuksista. Jos työntekijät nostivat lämpötilaa asunnoissaan liian korkealle, työnantaja uhkasi periä niistä lisää rahaa. Työntekijät voivat kokea tällaisissa tilanteissa epäoikeudenmukaisuutta, turhautumista, pelkoa sekä työmotivaation laskua.

*Varkauden syytöksestä seurauksena hänet irtisanottiin välittömästi.
Lomarahat ja loput palkasta jätettiin maksamatta.*
LK4, työntekijät

Entiset työntekijät myös kertovat yrittäjän käyttävän varastamista syynä, jotta voisi irtisanoa ulkomaalaisia työntekijöitä, koska he eivät ole tietoisia omista oikeuksistaan. Ulkomaalaisia on kohdeltu myös eriarvoisesti sekä maksettu heille huonompaa palkkaa. Työnantajat ovat esimerkiksi jättäneet työhön kuuluvat lisät maksamatta. Kyseisen yrityksen työntekijät kertovat, että työnantaja oletti, etteivät ulkomaalaiset työntekijät tunne oikeuksiaan, minkä vuoksi heitä oli helpompi asettaa eriarvoiseen asemaan. Tällainen käyttäytyminen jatkaa epäoikeudenmukaisuuden tunnetta työntekijöiden kesken sekä on rasistista ja syrjivää käyttäytymistä. Tällainen toiminta lisää pahoinvointia yrityksissä ja työyhteisöissä.

Hän katsoo, että varkaudesta syyttäminen oli metodi, jota yritys käytti ulkomaalaisiin työntekijöihin, jotka eivät ole yhtä hyvin perillä oikeuksistaan kuin suomalaiset.
LK4, työntekijät

Esimerkiksi yksi Inarissa työskennellyt eurooppalainen kertoo, että suomalaiset saivat työtunteihinsa sunnuntai- ja ylityölisät. Ulkomaalaisille taas maksettiin sama tuntipalkka riippumatta siitä, oliko kyse pyhäntunneista tai ylitöistä.
LK7, entiset työntekijät

Erittäin matalasti palkattuja työntekijöitä on tullut ilmi vuosien takaa. Jopa alle kolmen euron tuntipalkalla tekeviä työntekijöitä oli palkattu yhteen matkailuyritykseen vuokratyöyrityksen kautta. Tämä edesauttaa eriarvoisuuden ja epäoikeudenmukaisuuden tunnetta, kun työntekijöillä on erilaiset työsopimukselliset lähtökohdat sekä erilainen palkkataso.

Vuonna 2016 yrityksessä (1) työskenteli liettualaisia työntekijöitä alle kolmen euron tuntipalkalla.
LK4, työntekijät

Sunnuntai- ja ylityölisät jätettiin maksamatta useissa yrityksissä, eikä niiden maksamatta jättämistä selitelty tai perusteltu työntekijöille millään tavalla. Pitkät työpäivät, jopa ympärivuorokauden kestävät työpäivät vaikuttavat merkittävästi työntekijän hyvinvointiin. Pitkät työvuorot vaikuttavat suoraan työntekijän jaksamiseen ja voi pian johtaa loppuun

palamiseen. Myös sillä ei ollut joissain yrityksissä merkitystä, oliko työntekijällä työhön sopivaa koulutusta, sillä se ei näkynyt palkan määrässä millään tavalla. Palkan määrän kriteerien vähäisyys vaikuttaa myös motivaatioon sekä vähentää työntekijöiden halua sitoutua yritykseen.

Töitä oli joka toinen päivä 24 tuntia, mutta vain tehdyt tunnit maksettiin.
LK4, entiset työntekijät

Vaikka työntekijällä olisi alan koulutus, pitkä työkokemus tai laaja kielitaito, se ei näy olennaisesti parempana palkkana tai työehtoina
LK7, entiset työntekijät

Taloudelliset epäkohdat vaikuttavat myönteisiin käytänteisiin työtyytyväisyyden ja työmotivaation laskuna, sitoutumattomina työntekijöinä, huonona työilmapiirinä, suorituskyvyn laskuna, työpaikan houkuttelevuuden laskuna sekä voi jopa vaikuttaa työpaikan maineeseen. Työnantajat palkanpidätykset, epäoikeudenmukainen palkanmaksu ja työehdot, perusteettomat irtisanomiset ja syytökset, epäreilut työolosuhteet ja työajat sekä palkan epäsuhdanne koulutukseen ja kokemukseen ovat erittäin haitallisia käytänteitä.

Taloudellisten epäkohdista seuraava epäoikeudenmukaisuuden diskurssi ei ole Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-teorianmukaisen myönteisten käytänteiden, hyvien vuorovaikutussuhteiden tai positiivisen johtamisen mukaista toimintaa. Taloudelliset epäkohdat luovat stressiä, epävarmuutta ja epäoikeudenmukaisuutta, mitkä heikentävät ilmapiiriä ja työmotivaatiota työyhteisössä. Taloudellisten epäkohtien myötä voi myös konfliktit lisääntyä työpaikoilla sekä työntekijän omassa arjessa. Tällainen toiminta luo myös epäluottamusta organisaatioon, mikä vaikuttaa negatiivisesti P.R.I.D.E.-teorianmukaiseen vuorovaikutussuhteisiin ja yhteistyöhön sekä positiiviseen johtamiseen (Cheung 2014).

4.2 Pitkät työpäivät ja epäsäännölliset työajat: Työntekijöiden kohtaamat epäkohdat

Lapin Kansan media-artikkelit antavat paljon merkityksiä liittyen matkailutyön epäsäännöllisiin työaikoihin ja pitkiin päiviin. Eniten epäsäännöllisistä työajoista, tiedottomuudesta työvuoroja ja aikatauluja kohtaan sekä pitkistä päivistä liittyvistä artikkeleista kuului työntekijöiden äänet. Diskurssina toimii matkailualan työntekijöiden

kohtaamat epäkohdat, kuten epäsäännölliset työajat, tiedottomuus työvuoroista- ja aikatauluista sekä pitkät työpäivät. Näillä tekijöillä on myös suuri vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin ja arkeen. Epätietoisuus luo stressiä ja epävarmuutta oman elämän ja työn tasapainottamisessa. Seuraavaksi kerron näistä epäkohdista vielä tarkemmin aineistoista löytämieni tekstejä käyttäen.

...entiset työntekijät kertoivat, että heidän työaikansa olivat hyvin epäsäännölliset ja työvuoroista saatettiin ilmoittaa vasta edellisenä iltana.
LK1, työntekijä

Työntekijät kokivat monenlaisia epäkohtia liittyen työaikoihin aineiston mukaan. Joskus seuraavan päivän työvuorosta kerrottiin erittäin myöhään, mikä tarkoittaa, ettei työntekijä voi suunnitella omaa arkeaan yhtään. Tietämättömyys myös kuormittaa työntekijää ja työntekijän perhettä, sekä saattaa vaikuttaa työntekijän pahoinvoinnin lisääntymiseen ja ilmetä ahdistuksena, stressinä tai jopa työuupumuksena (ks. Manka 2016, s.65). Myös työn ja vapaa-ajan tasapainon järkkäminen ja ihmissuhteiden heikkeneminen vaikuttavat suoraan hyvinvointiin.

Yleensä työntekijä ja hänen ystävänsä eivät vielä sunnuntai-iltaisain tienneet, mitä vuoroja heillä olisi alkavalla viikolla.
LK4, työntekijä

Haastateltujen mukaan yrittäjä ilmoitti säännönmukaisesti seuraavan aamun työvuoron alkamisajan vasta myöhään illalla. Toisinaan tiedon sai vasta aamuyöstä.
LK3, työntekijä

Hän ei osallistunut perheen asioihin eikä ehtinyt koskaan hakemaan lastaan päiväkodista, vaikka työsopimuksen mukaan työaika päättyi neljältä.
LK8, työntekijän läheiset

Lomailulle tai vapaapäivien pitämiseksi ei ollut sesongilla kaikissa yrityksissä mahdollisuutta, jolloin työnantajat vaativat työntekijöitä pitämään vapaapäivät sesongin ulkopuolella. Tällainen toiminta vaikuttaa suoraan työntekijän jaksamiseen, ja kunnioitus työnantajaa kohtaan laskee, kun yhteistä sopimusta rikotaan. Väsymys voi näyttäytyä stressinä, tiuskimisena, mikä vaikuttaa suoraan työilmapiiriin, vuorovaikutussuhteisiin ja myönteisiin tunteisiin.

Vakituisia työntekijöitä oli myös vaadittu pitämään vapaata sesongin ulkopuolisena aikana ja korvaamaan tuona aikana pitämättä jääneet tunnit talvisesonkina.

LK1, työntekijä

Taukojen merkitys työpäivien aikana on merkittävä. Kun työntekijä saa pitää ruoka- ja kahvitaukoja työpäivän aikana, silloin hän jaksaa paremmin ja hänen työtehonsa kasvaa ja suoritus paranee (ks. Allonen, 2023). Pitkät työputket ja työpäivät vaikuttavat yksilön hyvinvointiin merkittävästi. Inhimillisten työpäivien pituudet usein unohdetaan sesonkiluonteisessa työssä, sillä työntekijät usein ajattelevat, että täytyy sesongin aikana tienata koko vuoden tulot tulevaisuuden epävarmuuksien vuoksi.

Monet kertovat myös ongelmista työajoissa. Oppaat sanovat tehneensä jopa 14-tuntisia päiviä ilman taukoja. Työputket saattoivat kestää 10–12 päivää. Yksi tällaisia päiviä viime kaudella tehnyt opas huomauttaa, hänen työsopimuksessaan puhuttiin korkeintaan 40 tunnin työviikoista ja kahdesta viikoittaisesta vapaapäivästä. Kumpikaan asia ei toteutunut.

LK3, työntekijä

Sukulaisten mukaan vaatimukset uudella työpaikalla olivat kuitenkin kohtuuttomia. Työpäivät olivat pitkiä, usein jopa 16-tuntisia. Työajat selvisivät viime tingassa, eikä työntekijä yleensä aamulla tiennyt, mitä töitä tulisi päivän aikana tekemään. Ex-puoliso sanoo, että puoulisolla oli koko talvisesongin aikana vain muutama vapaapäivä.

LK8, työntekijän läheiset

Töitä oli joka toinen päivä 24 tuntia, mutta vain tehdyt tunnit maksettiin. Työpäivän ensimmäinen ajo saattoi olla aamuneljältä ja viimeinen puolilta öin. Puhelin soi koko ajan, kun vastaanotosta pyydettiin asiakkaille uusia kyytejä.

LK4, työntekijä

Kohtuuttomia vaatimuksia ovat artikkeleissa esiintyvät työmäärän arvioiminen. Kun työnantaja ei pysty vastaamaan työmäärään sopivalla määrällä työntekijöitä, kuormittaa se työntekijää. Suuri työkuorma voi esimerkiksi lamauttaa ja uuvuttaa työntekijän täysin. Usein työmäärän kasvattaminen ja resurssien vähentäminen on yrityksen tapa säästää, mutta se usein tulee kalliimmaksi yritykselle sairauslomakulujen vuoksi, kun työntekijät ovat uupuneet ja palaneet loppuun. Myös kun luvattuja työtunteja ei ole tarpeeksi työntekijöille, aiheuttaa se tunteen taloudellisesta epävarmuudesta työntekijällä, mikä vaikuttaa sosiopsykologiseen hyvinvointiin (Issahaku, Frederick ja Nsmon 2023). Uuden työpaikan hakeminen saattaa myös turhauttaa tuntua turhalta, sillä työntekijällä voi olla toive siitä, että nykyisessä työpaikassa työmäärä saattaa kasvaakin.

Työmäärän arviointi näyttää myös olevan alalla usein vaikeaa, ja siitä tehdään helposti työntekijän ongelma. Luvattuja tunteja ei olekaan tarjolla, tai sitten työntekijä kokee joutuvansa tekemään yksin useamman ihmisen työt.

LK7, työntekijät

Hänen mukaansa työnantaja teetätti Juhalla kahden ihmisen työt: aiemmin samaa hommaa oli hoitanut koko sesongin ajan kaksi työntekijää.

LK8, työntekijän läheiset

Sesonkiluonteisessa työpaikassa työntekijä voi myös ajatella työsuhteen pituutta yhtäältä yhtenä motivaatiotekijänä, sillä työpaikka ei sido työntekijää pitkäksi aikaan. Toisaalta sesonkiluonteinen työ ei motivoi jäämään paikkakunnalle sesongin jälkeen tai usein ei myöskään jatkamaan uraa pitemmäksi aikaan. Työntekijä voi myös ajatella, että työsuhteen kesto on niin lyhyt, ettei ole järkevää hankkia uutta työpaikkaa tai siihen ei ole ollenkaan energiaa pitkien työpäivien jälkeen. Myös huonon kohtelun sietäminen näyttäytyy myös tällaisissa työpaikoissa, sillä työntekijä ei välttämättä jaksaa alkaa väittämään vastaan tai muuta vastaavaa lyhyen työsopimusajan vuoksi.

Kausityössä työntekijä saattaa olla valmis kestämään enemmän kuin kokoaikaisessa työssä. Hän voi ajatella, että sietää kohtelua muutaman kuukauden, koska sesonki on jo alkanut ja töitä olisi vaikea saada muualta.

LK8, toimittaja

Mutta kun kausi alkoi, työpäivät olivat niin pitkiä ja raskaita, että töiden hakuun ei jäänyt energiaa.

LK8, työntekijän läheiset

P.R.I.D.E.-teorian (Cheung, 2014) mukaisesti organisaation myönteisiin käytänteisiin liittyvät myös työn ja vapaa-ajan tasapainosta huolehtiminen, joustavat työaikajärjestelyt, työntekijöiden riittävä lepoaika ja virkistäytyminen. Nämä eivät kuitenkaan toteudu, jos organisaation käytänteinä on epäsäännölliset työajat sekä työntekijöiden epätietoisuus, jolloin työntekijä ei pysty tiedonpuutteen vuoksi suunnittelemaan vapaa-aikaansa. Tällainen toiminta voi vaikuttaa työntekijän omiin ihmissuhteisiin ja riittämättömyyden tunteen lisääntymiseen.

Epäsäännölliset työajat vaikuttavat työntekijän omiin vuorovaikutussuhteisiin, mikä voi näyttäytyä konflikteina ja epäluottamuksena. Työntekijä voi voida pahoin kotona, joka heijastuu työntekijän vointiin myös työpaikalla. Epäsäännölliset työajat voivat myös vaikuttaa suoraan työntekijän jaksamiseen ja väsynyt työntekijä voi kommunikoida

heikosti ja sulkeutuneesti. Väsymys voi myös lisätä ärtyneisyyttä ja voi syntyä negatiivisia vuorovaikutustilanteita. Tiimityöskentely voi myös heikentyä epäsäännöllisten työaikojen vuoksi, sillä työntekijöiden vaihtuvuus voi jättää ryhmänmuodostumisen tapahtumatta. P.R.I.D.E-teorianmukaiset myönteiset vuorovaikutussuhteet eivät näin toteudu (Cheung, 2014).

Epäsäännölliset työajat vaikuttavat yksilön vahvuuksien tukemiseen (ks. Cheung, 2014) negatiivisesti, sillä työntekijällä ei välttämättä ole resursseja hyödyntää tai kehittää vahvuuksiaan pitkien työpäivien vuoksi. Väsymys heikentää työmotivaatiota ja energiatasot laskevat, minkä vuoksi uusien taitojen oppiminen ja käyttöönotto hankaloituu. Epäsäännölliset työajat myös voivat aiheuttaa stressiä, mikä aiheuttaa kognitiivisten toimintojen ja tunteiden hallintaa. Yksilön vahvuuksien tukeminen tarvitsee myös riittävät resurssit ja mahdollisuudet levätä ja palautua työstä.

Epäsäännölliset työajat ja kohtuuttoman pitkät työpäivät ovat seurausta dynamisesta johtamisesta ja organisaation myönteisten käytänteiden puutteesta. Myönteisten käytänteet toimivat muun muassa organisaation arvopohjana, mikä tapahtuu johtajien toimesta (Cheung, 2014). Näillä on myös vaikutusta työntekijöiden ja työyhteisön myönteisiin tunteisiin.

4.3 Sopimusrikkomukset osana epäeettistä toimintaa matkailutyössä

Matkailualalla on tapahtunut myös useita sopimusrikkooja Lapin Kansan artikkeleista kerätyn aineiston perusteella. Työsopimusten ennaikainen päättäminen tai perusteettomat irtisanomiset ovat osa epäeettistä toimintaa ja ne vaikuttavat alan maineeseen sekä työntekijöiden hyvinvointiin. Sopimusrikot ovat myös epäedullista markkinointia matkailualalle, mikä on vaikuttaa alan houkuttelevuuteen.

Sopimusrikot ja työsopimuksen purkaminen ilman syyttä ovat epäeettistä toimintaa. Tässä kappaleessa diskurssina toimii matkailutyötekevien henkilöiden kokemukset epäeettisistä toiminnoista työpaikalla. Kappaleessa esiintyy useita tapauksia, joissa työnantajat ovat rikkoneet työsopimuksia tai päättäneet työntekijän työsopimuksen ennaikaisesti.

Vastaajien mukaan työehtosopimuksia rikotaan ja työntekijöitä rokotetaan määräaikaisilla sopimuksilla silloinkin, kun töitä on ympäri vuoden. Moni ei ole saanut pitää kertyneitä lomia, vaan ne on maksettu väkisin rahana.
LK7, kyselyyn vastanneet työntekijät.

Yhden kuvatekstin mukaan yksi työharjoittelija irtisanottiin yrityksestä (2) yrittäjän toimesta. Irtisanomiseen oli syynä, ettei tämä pitänyt kyseisestä harjoittelijasta (ks. LK3). Aineistosta selvisi, että Lappilainen yrittäjä myös palkkasi työntekijöitä ilman minkäänlaisia perusteita, jonka jälkeen purki heidän työsopimuksensa koeajan aikana. Yksi työnantajista myös irtisanoi työntekijän ”työhön sopimattomuuden vuoksi”, sillä työntekijä ei suostunut korvaamaan loma-aikana menetettyjä työtunteja, mikä hänelle olisi kuulunut työehtosopimuksen mukaisesti. Tällainen irtisanominen ja tällaiset perusteet ovat epäeettistä toimintaa.

Haastateltujen mukaan yrittäjän strategia näytti olevan, että tämä antoi töitä kaikille, jotka ottivat häneen yhteyttä. Sitten hän purki heidän työsopimuksiaan mielensä mukaan koeajalla.
LK3, työntekijät

Kun sesonki päättyi, työnantaja halusi, että eräs työntekijä pitää pari kuukautta vapaata. Hänelle ei kuitenkaan ollut ehtinyt kertyä juurikaan lomapäiviä. Siksi hän saisi vapaiden ajalta normaalin palkan, mutta joutuisi tekemään sinä aikana rästiin jääneet tunnit takaisin talvikauden aikana. Hänen laskujensa mukaan se olisi tarkoittanut noin 300 ylimääräistä työtuntia talvella. Ylimääräiset tunnit olisivat olleet tavallisia työtunteja, eikä niistä olisi maksettu ylityökorvauksia. Hän ilmoitti suostuvansa pitämään vapaata vain pari viikkoa. Seuraavana aamuna yrityksen henkilöstöpäällikkö kertoi, että työsuhde puretaan koeajalla, koska ”hän ei ole sopiva työhön”. Työntekijän mukaan ylityötuntien pitäminen vapaina yrittäjän vaatimuksesta vaikutti olevan normaali käytäntö yrityksessä
LK4, työntekijä

Aineistosta kävi myös ilmi, että irtisanominen ilman työntekijöiden informoimista oli yleistä. Yksi työntekijöistä kertoo, ettei osan työntekijöistä irtisanomista koskaan tapahtunut, vaan ulkomaalaiset työntekijät lennätettiin vain takaisin kotimaihinsa. Myös yhteydenottoyrityksistä huolimatta, työnantajat eivät koskaan vastanneet mitään. Tällainen käytös aiheuttaa epäluottamusta organisaatiota ja yrityksen johtoa kohtaan. Tällainen toiminta on vallan väärinkäyttöä, mikä voi johtaa työntekijöiden hyvinvointiin, luottamukseen sekä haluun työllistyä matkailualalle tulevaisuudessa.

Viiden kuukauden työskentelyn jälkeen ystävyksille ilmoitettiin, että kausi on ohi ja heidän tulisi palata kotiinsa. Työntekijän mukaan heitä ei irtisanottu. Naiset lensivät kotimaahansa olettaen, että vakituiseksi luvattut työt jatkuisivat myöhemmin. Kun he muutamaa kuukautta myöhemmin ottivat yhteyttä yritykseen (1), heidän tiedusteluihinsa ei vastattu mitään.
LK4, työntekijä

Erilaisia sopimusrikkomuksia ilmeni myös aineistossa. Yhden työntekijän työsopimus purettiin sairauslomana aikana. Tällainen toiminta vaikuttaa koko työyhteisöön negatiivisesti, kasvattaa kynnystä jäädä sairauslomalla työpaikan menettämisen pelossa, mikä vaikuttaa pitkällä aikavälillä työntekijöiden pahoinvoinnin lisääntymiseen, sekä sairauslomien pitenemiseen.

Hän loukkasi polvensa ja joutui jäämään muutaman päivän sairauslomalle. Hänen työsuhteensa purettiin puhelimitse koeajalla, kun hän oli vielä sairauslomalla
LK4, työntekijä.

Eriyrityksien työtehtävissä on ollut myös eroja siihen, mitä on luvattu työsopimuksissa tai hakukuulutuksissa. Yritykset ovat houkutelleet työntekijöitä elämyksellisellä työllä ja hienoilla työpaikkakuvauksilla, mutta työntekijät ovatkin päätyneet tekemään täysin erilaisia työtehtäviä, joista ei mainittu aiemmin. Näitä työtehtäviä olivat asiakkaiden, työntekijöiden ja laukkujen kuljettaminen ajoneuvolla, laukkujen kantamista, tarjoilua ja siivousta. Työntekijät myös kertovat, että omien työtehtävien lisäksi oli pitänyt tehdä muiden työntekijöiden töitä. Muiden työntekijöiden auttaminen on tavallista, mutta liiallinen kuormittavuus voi aiheuttaa stressiä ja uupumista työntekijöille. Tällaisista asioista pitäisi keskustella työntekijän ja työnantajan kesken, ennen toimintaan ryhtymistä.

Suomalainen työntekijä tuli yritykseen (1) tontun tehtäviin, mutta päätyi ajamaan pikkubussia suurimman osan ajasta. Hän kuljetti asiakkaita, siivoojia ja laukkuja.
LK4, työntekijä

Aasialainen henkilö palkattiin toimistotehtäviin. Käytännössä hän teki ison osan ajasta muita kuin sovittuja töitä, esimerkiksi toimi tarjoilijana, siivosi ja kantoi asiakkaiden laukkuja. Työaika oli liukuva siinä mielessä, että päivittäisen kymmenen tunnin työajan lisäksi hän joutui jatkuvasti tekemään iltaisin omaan työhönsä kuulumattomia tehtäviä, koska yrityksessä ei ollut tarpeeksi työvoimaa. – Tällä alalla työpäivät joskus venyvät, se kuuluu asiaan. Mutta sitä ei pitäisi tapahtua joka päivä, hän sanoo.
LK4, työntekijä

Sopimusrikkomukset vaikuttavat työpaikan vuorovaikutussuhteisiin negatiivisesti. Luottamuksen heikentyminen organisaatiota kohtaan voi lisätä epäluottamusta työyhteisöä ja yhteiskuntaa kohtaan. Tämä mahdollistaa konfliktien lisääntymisen työyhteisössä millä on merkittävä vaikutus työilmapiiriin ja tiimityöhön. Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-teorianmukaiset myönteiset vuorovaikutus- ja ihmissuhteet vaurioituvat, samoin kuin myönteisten käytäntöjen toteutus.

Positiivisella johtamisella on suuri merkitys tällaisissa tilanteissa, sillä johtajien näyttämä esimerkki voi edesauttaa vuorovaikutussuhteita työyhteisössä sekä ennalta ehkäistä tällaisia sopimusrikkomuksien kaltaisia tapahtumia. Positiivisessa johtamisessa Cheungin (2014) mukaan käytetään positiivisia johtamisstrategioita, millä on vaikutusta myönteisen ja hyvinvoivan organisaation muutokseen.

4.4 Turvallisuus- ja työhygieniakysymykset matkailun työpaikoilla

Turvallisuuden tunne töissä, hygieeniset työolosuhteet sekä ehjät työntekemiseen tarkoitetut välineet pitäisivät olla mahdollisia kaikissa yrityksissä. Näin ei valitettavasti aina ole riippuen erilaisista syistä, mutta yleisimpänä on resurssien puute. Turvattomuuden tunne ja pelko siitä, että työtehtävien aikana voi vahingoittaa itseään tai muita, aiheuttaa stressiä, ahdistusta ja pelkoa. Aineistossa toistuvasti ilmeni rikkinäisten autojen yleisyys ja erilaiset vaaratilanteet. Muun muassa autojen viallisuus aiheutti erilaisia vaaratilanteita työntekijöille aineiston mukaan.

Vaaratilanteiden lisäksi työnantajat eivät ole suhtautuneet asiallisesti vaaratilanteisiin, vaan ovat irtisanoneet henkilökohtaa, haukkuneet tai huutaneet työntekijälle, joka on joutunut onnettomuuksiin. Vaaratilanteet ovat työntekijöille erittäin pelottavia, minkä vuoksi olisi tärkeää, että työntekijöiden hyvinvoinnista pidettäisiin huolta esimerkiksi tarjoamalla keskusteluapua tilanteiden jälkeen eikä lisätä negatiivista ilmapiiriä irtisanomalla syyttä. Luvun diskurssina toimii työntekijöiden kokema turvallisuus- ja hygieniakysymykset työpaikoilla liittyen erityisesti työvälineiden kuntoon ja työolosuhteisiin.

Autot ovat viallisia. Eivät kaikki, mutta suuri osa. Renkaita irtoaa kesken ajon ja rattilukko jumahtaa auton viallisuuden vuoksi. Tästä saa toimistolle tullessaan "Miten voit? Oletko kunnossa?"-kysymyksen sijaan potkut. Toimitusjohtajan mielestä olet epäammattimainen kuski, jos rengas tippuu autosta kesken matkan.

LK2, entiset työntekijät

Työntekijän mukaan yrityksen autot olivat vaarallisia, koska esimerkiksi tieltä suistuneessa bussissa ei ollut talvirenkaita.

LK4, entiset työntekijät

Aineistossa puhuttiin korjausta tai huoltoa kaipaavien autojen käytöstä yrityksissä. Näissä autoissa ei ollut talvirenkaita, jarrut eivät toimineet tai auto olisi kaivannut muuten huoltoa. Onnettomuudet tai vahinkojen sattuessa, joukko työntekijöistä päätti irtisanoutua tai heidät irtisanottiin.

Entiset työntekijät kertovat myös turvallisuusongelmista. Autot olivat vanhoja, ja niissä joko ei ollut lainkaan talvirenkaita tai jos oli, ne olivat vanhat ja lähes sileät. Yhden työntekijän mukaan kaudella 2016–2017 käytössä oli myös auto, jonka jarrut eivät toimineet. Toisella kaudella yksi autoista lakkasi toimimasta kesken safarin, koska ajoneuvossa oli öljyvuoto. Yrittäjä ratkaisi ongelman erottamalla autoa ajaneen työntekijän. Pieni ryhmä työntekijöitä päätti irtisanoutua sen jälkeen, kun yhdestä autosta irtosi pyörä kesken asiakkaiden hakureissun.

LK3, entiset työntekijät

Entiset työntekijät kertovat myös perehdytyksen ja turvallisuuskoulutuksen puuttumisesta yrityksissä. Turvallisuuskoulutuksen ja perehdytyksen puuttuminen kokonaan vaikuttaa suoraan työntekijän työssä suoriutumiseen, työtehoon ja motivaatioon. Varsinkin turvallisuuskoulutuksien puute voi aiheuttaa tapaturmien lisääntymistä ja pelkästään vaaratilanteiden pelko voi aiheuttaa stressiä työntekijöissä. Aineistossa mainittiin jopa tilanne, jossa yksi työntekijä oli tippunut jäihin huonon ohjeistuksen vuoksi.

Minkäänlaista turvallisuusasioihin liittyvää koulutusta ei ollut. Myöskään safareiden aiheista ei kerrottu mitään. Kun opas pyysi ohjelmapalveluista ennakkomateriaalia, yrittäjä neuvoi häntä etsimään tietoa Wikipediasta. Joitakin vuosia sitten yksi työntekijöistä tippui jäihin, koska yrittäjä ohjasi hänet alueelle, joka oli työntekijälle uusi ja jossa jää oli yrittäjän mukaan kestävä.

LK3, entiset työntekijät

Rikkinäisten autojen käyttämisen lisäksi, muustakaan turvallisuudesta ei huolehdittu aineiston mukaan kyseisissä yrityksissä. Esimerkiksi työntekijöitä ohjeistettiin korjaamaan laavukotaa rikkinäisillä tikkailla, joka olisi voinut johtaa vakavaan loukkaantumiseen. Aineistossa mainittiin myös useiden asiakkaiden joutuneen onnettomuuksiin moottorikelkkaillessa. Tästä voidaan päätellä, että työntekijöiden koulutuksen tarve olisi ollut suuri, jotta he olisivat osanneet ohjeistaa asiakkaita turvallisuuteen liittyvistä asioista, minkä avulla olisi voitu välttää onnettomuudet.

Työturvallisuudesta ei huolehdittu. Työntekijä käskettiin muun muassa korjaamaan laavukotaa huojuvilla teleskooppitikapuilla, jotka oli nostettu pirttipöydän kulmalle. Toisinaan työntekijä näytti veljelleen kuvia turisteista, jotka olivat ajaneet kelkalla päin puuta.

LK8, entisen työntekijän läheiset

Huono hygienia näkyi yrityksen (1) tapana säästää esimerkiksi elintarvikkeissa. Artikkeleissa mainittiin saman buffet-aamiaisen olevan pöydällä useampana aamuna. Elintarvikkeiden sulatus, pakastaminen ja taas sulattaminen oli yksi tavallisista käytänteistä yrityksessä. Lisäksi lattialla säilytettiin elintarvikkeita täynnä olevia astioita. Aineiston mukaan, työntekijöillä ei ollut tarvittavia lupia toimia keittiössä ja elintarvikkeiden parissa, kuten hygienia- ja anniskelupassia, eikä työntekijöitä koulutettu tarpeeksi perusteellisesti elintarvikkeiden säilyttämiseen. Ohjeistuksien huomiotta jättäminen voi johtaa asiakkaiden sairastumiseen, toiminnan keskeyttämiseen viranomaisten toimesta, sakkoihin tai koko yritystoiminnan lopettamiseen.

Lihoja ja kasviksia säilytettiin laatikoissa lattialla. Kaikilla keittiössä työskentelevillä ei ole ollut hygienia- tai alkoholipassia. Ohje oli, että buffet-aamiaiselta ylijääneet, tuntikausia esillä olleet ruuat nostetaan jääkaappiin ja tarjoillaan asiakkaille seuraavana päivänä. Ruokia pakastettiin, sulatettiin ja pakastettiin uudelleen.

LK4, entiset työntekijät

Turvaton työympäristö, rikkinäiset työvälineet sekä huono hygienia työtä tehdessä ovat osa haitallisia käytänteitä yrityksissä. Tällainen toiminta on työntekijöiden ja asiakkaiden asettamista vaaraan. Haitalliset käytänteet muokkaavat työntekijöiden käsitystä yrityksestä, vahvistavat epäluottamusta yritykseen ja johtoon sekä vaikuttaa merkittävästi työntekijän hyvinvointiin. Yrityksen toimiessa myönteisten käytänteiden mukaisesti, yrityksen yksi tärkeimmistä tarkoituksista on pitää huolta työntekijöistä ja toimia

vastuullisesti. Kun perehdytys ei ole osa organisaation myönteisiä käytänteitä, lisää se työntekijöiden tehottomuutta, työtyytyväisyyttä, vuorovaikutussuhteiden heikkenemistä sekä laskee innovaatiota ja työilmapiiriä.

Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-teoriassa myönteiset käytänteet toteutuisivat työturvallisuudesta huolehtimisella ja koulutuksella. P.R.I.D.E.-teoriaa soveltaen, vuorovaikutus ja ihmissuhteet voivat paremmin, kun työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan. Turvallisuus ja työn hygienia voivat myös näyttäytyä kommunikaation haasteina työyhteisössä, mikä saattaa estää tiedon kulkua, mikä lisää väärinkäsityksiä työyhteisössä. Perehdytyksen puute voi myös aiheuttaa hämmennystä ja epävarmuutta organisaatiossa sekä se voi vaikuttaa organisaation sisäiseen viestintään.

P.R.I.D.E.-teorian yksilön vahvuuksien laiminlyönti voi johtaa itsetunnon heikkenemiseen, epävarmuuteen sekä stressiin työntekijällä. Turvattomuus työyhteisössä korostaa riskien välttämistä sekä suorituskyvyn heikkenemistä.

4.5 Esihenkilöiden epäasiallinen käyttäytyminen ja vallankäyttö

"Yrityksessä tapahtuu asioita, joita ei usko, jos ei ole niitä itse kokenut"
LK3, entinen työntekijä

Tämän kappaleen diskurssi liittyy esihenkilöiden epäasialliseen käyttäytymiseen ja vallankäyttöön yrityksissä. Haukkuminen, huutaminen ja kiroilu tulivat useaan otteeseen ilmi aineistossa. Diskurssissa korostuu työntekijöiden kokemukset epäoikeudenmukaisesta kohtelusta, kuten haukkumisesta, uhkailusta ja jopa väkivaltaisesta kohtelusta työnantajien taholta. Työnantajat pitivät työntekijöitä epätasa-arvossa ja kohtelivat heitä epäkunnioittavasti aineiston mukaan. Ulkomaalaisten työntekijöiden huono kohtelu oli vielä yleisempää, kuin suomalaisten ja muun muassa kielellinen epätasa-arvo helpotti epäasiallista kohtelua ja toimi selvästi vallankäytön aseena heitä vastaan.

Huutaminen, törkeät tekstiviestit, puhelut, joissa haukutaan oppaita tuntikausia ovat arkipäivää. Hän itse kutsuu itseään diktaattoriksi, se kuvaa hyvin toimitusjohtajan luomaa työilmapiiriä.
LK2, entiset työntekijät

Tapa, jolla minua kohdeltiin, oli täysin epäasiallinen. Varsinkin Suomessa, jossa työntekijöiden oikeuksien olettaisi olevan kunnossa.
LK4, entinen työntekijä

Aineiston mukaan työnantajat haukkuivat työntekijöitään tyhmiksi ja yksinkertaisiksi. Tällainen epäasiallinen käytös oli tavallista yrityksissä ja melkein kukaan ei välttynyt niiltä. Epäammattimaiseksi kuskiksi haukkuminen ja työntekijöiden ominaispiirteiden kommentointi olivat tavallista vuorovaikutusta työntekijöiden esihenkilöltä aineiston mukaan. Työnantajat eivät kohdelleet työntekijöitä tasa-arvoisesti, sillä jokaista työyhteisönjäsentä ei kutsuttu virkistysiltoihin. Työntekijöiden reaktiot epäasialliseen kohteluun vaihtelivat itkemisestä ja ahdistuksesta, itsetunnon alenemiseen ja työpaikan vaihtoon. Epäasiallinen kohtelu vaikuttaa merkittävästi työmotivaatioon ja työsuoritusten laskuun.

Toimitusjohtajan mielestä olet epäammattimainen kuski, jos rengas tippuu autosta kesken matkan. Puhetyyliä, jopa kävelytyyliä arvostellaan. Jätetään yksi työntekijä kutsumatta virkistysiltaan, oppaan tyhmyyden takia. "Stupid" ja "yksinkertainen" kuuluvat päivittäiseen toimitusjohtajan sanavarastoon.
LK2, entiset työntekijät

Hän näki työkavereidensa itkevän töissä ja kuuli, miten yrittäjä huusi näille. Pian hän sai myös oman osansa huudoista. Niistä tyypillisin oli "You are so stupid".
LK3, entinen työntekijä

Aineistosta kävi ilmi toimitusjohtajan käyttämät erittäin halventavat ilmaisut työntekijöistään, kuten "epäammattimainen kuski", "stupid", "yksinkertainen", "vitun äpärä", "saatanan idiootti" ja "senkin älykääpiö". Työntekijöitä haukuttiin ja nöyryytettiin jatkuvasti aineiston mukaan, mikä luo työympäristöön pelon ja ahdistuksen ilmapiirin ja lisää pahoinvointia. Työnantajan valtapeli näyttäytyy myös siinä, kun työnantaja haukkui suomeksi työntekijöitä, jotka eivät ymmärtäneet Suomea.

Työntekijöiden mukaan yrittäjä haukkui, uhkaili ja kyykytti heitä. He kertovat, että yrittäjä kutsui säännöllisesti alaisiaan sellaisilla nimityksillä kuin "vitun äpärä", "saatanan idiootti" ja "senkin älykääpiö". Heidän mukaansa yrittäjällä oli myös tapana haukkua ulkomaalaisia työntekijöitään suomalaisille työntekijöilleen suomeksi.
LK3, entinen työntekijä

Työntekijöiden arvottaminen alempaan asemaan työnantajan toimesta on vallalla johtamista ja epäkunnioittavaa toimintaa. Työntekijöiden nöyryyttäminen asiakkaiden

kuullen ja haukkuminen arvottomaksi saa ahdistavan ilmapiirin aikaiseksi sekä pelontunteen heräämään työyhteisössä.

Kerran yrittäjä raivostui siitä, että työntekijä vastasi yrittäjän läsnä ollessa asiakkaalle ranskaksi. – Hän huusi, että minun pitäisi pitää suuni kiinni, ja että minä en ole minkään arvoinen.

LK3, entinen työntekijä

Aineistosta kävi ilmi, että työnantajat painostivat työntekijöitä nopeisiin työsuorituksiin uhkailemalla ja huutamalla. Työntekijöiden työtehtävät eivät myöskään vastanneet työntekijöiden osaamistasoa kyseisissä yrityksissä. Esimerkiksi matkailualan harjoittelijoita hyödynnettiin haalareiden pesemiseen, eikä heidän ammattitaitonsa tai harjoittelun tarkoituksenmukaisesti. Harjoittelijan asemassa voi olla myös haastavaa kieltäytyä työtehtävistä, jos yrityksessä on huomattavissa erilaiset valta-asetat, sillä työpaikat voivat olla ensimmäisiä työelämäkokemuksia harjoittelijalle. Haalareiden peseminen ilman asianmukaisia tarvikkeita ja liian suuren työkuorman jättäminen yhden henkilön vastuulle voi olla erittäin kuormittavaa fyysisesti ja psyykkisesti.

Jos oli hetken tauolla respassa, Jussi saattoi tulla huutamaan, että mitä te täällä vain seisotte, tuolla on noita kelkkoja sekaisin pihalla. Sitten raahasimme hiki päässä puukelkkoja pitkin resortia.

LK4, entinen työntekijä

Vaikka harjoittelija opiskeli matkailualaa ja tuli Lappiin alan harjoitteluun, hän vietti lähes koko aikansa Lapissa siivoten. Harjoittelija kertoo muun muassa pesseensä säännöllisesti yksin noin sata kelkkahaalaria, joissa pahimmillaan oli oksennustahroja. Pesuvälineinä olivat sienet ja kylmä vesi. – Pesemiseen kului tunteja eikä siitä ollut juuri mitään apua, hän sanoo. Välillä yrittäjä kävi huutamassa hänelle ja käski aloittaa koko urakan alusta.

– Se oli elämäni hirvein työpaikka.

LK3, entinen työntekijä

Hierarkian ja vallanilmentyminen näyttäytyvät aineistossa muun muassa siten, ettei yrityksen (2) työnantajan huoneeseen saanut mennä. Työnantaja määräsi myös, että hänelle kuuluvat asiat täytyi hoitaa puhelimitse, eikä kasvotusten. Aineistossa työnantajat uhkailivat myös maahanmuuttovirastolla ja kotimaihin lähettämällä, jos työntekijät eivät käyttäytyneet työnantajan kriteerien mukaisesti. Ulkomaalaisten työntekijöiden kohteleminen epäasiallisesti viittaa mahdollisesti rasismiin ja syrjintään työpaikalla.

Epäasiallisen kohtelemisen ja rasmin seurauksena stereotypiat vahvistuvat ja monimuotoisuuden ja kulttuurinen inklusiivisuus estyvät työpaikalla.

Työntekijän mukaan yrityksen työnjohto uhkaili häntä ja muita Kaakkois-Aasiasta tulleita naisia alusta asti sillä, että lähettäisi nämä takaisin kotiin.
LK4, entinen työntekijä

Jos he tekivät virheitä tai halusivat lähteä pois, heitä uhkailtiin oleskeluluvan tai työviisumin perumisella. Viime kaudella osa työntekijöistä halusi lopettaa työt nähtyään, miten työntekijöitä kohdellaan yrityksessä. Yksi heistä kertoo, että työnantaja kutsui hänet puhutteluun. Hänelle kerrottiin, että jos hän lähtee, työnantaja soittaa maahanmuuttovirastoon. Sen jälkeen hänen työviisuminsa perutaan.
LK4, entinen työntekijä

He jakoivat asunnon, jonka ovea ei saanut lukkoon. Heitä syytettiin työpaikalla tapahtuneista asioista silloinkin, kun he eivät olleet olleet työvuorossa. Työntekijän mukaan heitä oli helpompi syyttää kuin eurooppalaisia, koska he eivät missään nimessä halunneet menettää työpaikkaansa.
LK4, entinen työntekijä

Poliisilla uhkaileminen oli myös yleistä entisten työntekijöiden mukaan. Erilaisista varkauksista syyttäminen oli myös tavallista, josta seurasi uhkailut työntekijän irtisanomisella tai poliisilla. Aineiston mukaan lisäksi työntekijöiden yksityisyyttä rikottiin ja heitä kontrolloitiin, sillä heidän asuntojensa ovia ei saatu lukkoon. Tämä antoi työnantajalle mahdollisuuden tarkastaa työntekijöiden huoneet koska tahansa.

Naisille sanottiin, että työnantaja soittaa poliisille, joka tulee käymään läpi heidän tavaransa. Poliisia ei koskaan näkynyt, mutta asia pelotti ystävyksiä pitkään.
LK4, entinen työntekijä

Aineistosta kävi ilmi myös työpaikkojen epätasa-arvoista kohtelua naisia kohtaan. Naiset saivat Lapin Kansan artikkelin kyselyn mukaan osaansa epäasiallisia kommentteja sekä ajoittain myös fyysistä häirintää. Työtehtävät myös arvotettiin sukupuolen mukaan ja naiset saivat osakseen enemmän siivoukseen liittyviä töitä, kuten haalareiden huoltamista. Lisäksi työnantajat vähättelivät naisten ajotaitoja ja haukkuivat heitä, sekä nöyryyttivät asiakkaiden kuullen.

Kun ajamani auto jäi kiinni lumikinokseen, silloinen työnantajani huusi asiakkaiden edessä, että ei tuollaisille saisi edes antaa korttia.

LK7, entinen työntekijä

Aineistosta mainittujen matkailuyritysten arvot ja työntekijöiden kunnioittaminen eivät toteutuneet ollenkaan. Työntekijöiden haukkuminen, epäasiallinen kohtelu ja kiusaaminen vaikuttavat työympäristöön myrkyllisen ilmapiirin muodostumisella, mikä vaikuttaa työntekijöiden pahoinvoinnin lisääntymiseen. Pahoinvoinnin kasvaessa luottamus ja yhteisö vahingoittuvat, jolloin työntekijät voivat kokea olonsa uhatuksi. Organisaation maine vahingoittuu ja johtajuuden ja hallinnon uskottavuus heikkenee, kun epäasiallinen kohtelu lisääntyy organisaatiossa.

P.R.I.D.E.-teorian (Cheung 2014) vuorovaikutus ja ihmissuhteet-osiota voidaan tarkastella työntekijän henkilökohtaisten vuorovaikutussuhteiden näkökulmasta tai sitten työpaikan vuorovaikutussuhteiden. Työpaikan vuorovaikutussuhteet heikentyvät ja epäluottamus kasvaa, kun aineiston mukaista toimintaa tapahtuu, kuten esimerkiksi sopimusrikkoja, epäasiallista käytöstä tai jopa kiusaamista. Epäluottamusta syntyy varsinkin, kun esihenkilö kiusaa tai kohtelee epäasiallisesti työntekijöitään

Yksilön vahvuuksien laiminlyönti näyttäytyivät epäasiallisena kohteluna ja kiusaamisena. Epäasiallinen kohtelu ja kiusaaminen voi vaikuttaa työntekijän omille vahvuuksille sokeutumista, milloin työntekijä ei näe omaa potentiaaliaan. Luovuuden puutokset ja innovaatiokyvyn lasku näyttäytyvät työntekijän hyvinvoinnissa, kun hänen vahvuuksiaan ei tueta. Myös oman ammattitaidon epäileminen tai epäluottamus omaan osaamiseen voi näyttäytyä työntekijän käytöksessä siten, ettei hän tartu haasteisiin tai uskalla ottaa niitä vastaan. Turvaton työympäristö voi aiheuttaa myös pelkoa työskennellä varmasti omaan ammattitaitoon luottaen. Kiusaamisen myötä myrkyllinen ilmapiiri kasvaa työyhteisössä, minkä vuoksi työntekijät eivät näe omia tai muiden työntekijöiden vahvuuksia.

P.R.I.D.E.-teorian (Cheung 2014) positiivinen johtaminen on yksilön vahvuuksien tukemista, hyvän työilmapiirin luomista sekä tasa-arvoista kohtelua jokaista työntekijää kohtaan. Tämä kappale paljasti paljon epäoikeudenmukaista ja törkeää käyttäytymistä matkailualan johtajilta. Johtajuuden taidottomuus voi johtua kouluttamattomuudesta, johtajan pahoinvoinnista tai epävarmuudesta. Rasistiselle ja syrjivälle käyttäytymiselle taas ei pitäisi suoda ollenkaan tilaa missään.

Organisaation sisäinen epäluottamus työntekijöihin ja johtoon, vaikuttaa suoraan myönteisiin tunteisiin ja ilmapiiriin. Jo aiemmissa kappaleissa mainitsin ilmapiirin myrkyttymisen, johon vaikuttavat kaikki edellä mainitut tekijät. Ahdistus, stressi, kyvyttömyyden tunne, epävarmuus ja epäoikeudenmukaisuus voivat olla myös näkyvissä työntekijän arjessa ja työskentelyssä, epäasiallisen kohtelun vuoksi.

5. HYVINVOIVAN TYÖYHTEISÖN JA TYÖNTEKIJÄN DISKURSSIT

Vaikka aiempi luku näyttikin matkailutyön epäedullisessa valossa erilaisten teemojen mukaan, aineiston artikkelit paljastivat matkailutyöstä myös paljon hyviä puolia. Näitä hyviä puolia mediassa oli huomattavasti vähemmän, mikä johtuu osittain lukijoiden mielenkiinnon herättämisestä. Usein negatiiviset artikkelit keräävät enemmän lukijoita, kuin positiiviset, minkä vuoksi niitä kirjoitetaan vähemmän. Matkailutyön hyviä puolia olivatkin elämyksellinen työ, positiivinen työilmapiiri, työehtosopimusta ylempi palkkataso, perehdytyksen hyvä laatu, palkitseminen ja osallistaminen yrityksen toimintaan. Nämä teemat ja löydökset ovat ristiriidassa aiempaan analyysiin, mutta tämä mielestäni osoittaa hyvin sen, että huomattavia eroja syntyy yritysten välillä. On kuitenkin tärkeää ymmärtää, ettei asiat ole todellisuudessa näin mustavalkoisia, vaikka artikkelit niin haluavatkin todeta. Uskaltaisinkin melkein väittää, että matkailutyö on kokonaisuus harmaan erisävyjä ja yritysten väliset erot voivat olla hyvin pieniä.

Hyvinvoivan työyhteisön ja työntekijän diskurssien ääniä olivat entiset ja nykyiset työntekijät, toimittajan ja työnantajat äänet. Olin itsekin yllätynyt näiden äänien erojen vähäisyydestä. Hypoteesini oli, että työnantajat puhuisivat huomattavasti paljon enemmän positiiviseen sävyyn organisaatiosta ja niin sanotusti kiillottaisivat kuvaa yrityksestä. Yllätyksekseni työnantajien ja työntekijöiden äänet eivät eronneet lähes ollenkaan, mikä voi kertoa työpaikkojen todellisesta laadusta sekä avoimesta työilmapiiristä. Lisäksi erot entisten työntekijöiden ja nykyisten välillä olivat erittäin pienet. Kuten kappaleen neljä johdannossa mainitsin, ei voida varmuudella todeta, että työntekijäksi profiloitunut henkilö aineistossa on nykyinen työntekijä.

5.1 Taloudellisten etujen merkitys työntekijän sitoutumiselle ja hyvinvoinnille

Aineistosta kävi ilmi työntekijöiden kertomukset erilaisista hyödyistä, mitä ovat saaneet työskennellessään matkailuyrityksissä. Tekstin diskurssina toimii taloudellisten etujen merkitys työntekijän sitoutumiselle sekä hyvinvoinnille. Taloudellisilla hyödyillä on merkitystä, sillä ne kasvattavat työmotivaatiota, työntekijöiden sitoutumista sekä parantavat työhyvinvointia. Aineistosta ilmeni muun muassa ulkopaikkakuntalaisille järjestetyt majoitukset ja vielä tavallista halvempaan hintaan. Työntekijöille maksettiin

myös keskimääräistä parempaa palkkaa, mitä työehtosopimuksessa on määritetty tai mitä muissa yrityksissä tarjottiin työntekijöille.

*Työntekijä (1) maksaa huoneestaan vuokraa 200 euroa kuukaudessa.
Tulevaksi talveksi on sovittu vuokrankorotus, koska lämmityskulut nousevat.*
LK5, työntekijä

Matkailualalla on tunnetusti matalampi palkkataso (ks. luku 2), joten työntekijöille tarjottu korkeampi palkka motivoi työntekijöitä hakemaan töihin yrityksiin, joissa palkka on korkeampi. Tämä toimii myös hyvänä kilpailuetuna työmarkkinoilla. Työehtosopimusta korkeampi palkka osoittaa lisäksi tietynlaista kunnioitusta työntekijöiden panokseen, mikä lisää motivaatiota ja sitoutuneisuutta yritykseen.

*Yritys (3) veti pisimmän korren muun muassa palkkauksen vuoksi. Yksi kolmesta yrityksestä olisi suostunut työntekijän alkuperäiseen palkkatoiveeseen. Toinen halusi palkata hänet mutta valitteli, että hän oli liian kallis. Haastattelussa tuleva esihenkilö (yrityksessä 3) tarjosi enemmän kuin työntekijä oli pyytänyt.
– Hän sanoi, että palkkatoiveeni oli liian matala.*
LK5, työntekijä

Yrityksellä, joka maksaa yli TES:n minimipalkan työntekijöilleen kasvattaa kilpailuetuaan työmarkkinoilla. Tämä nostaa yrityksen markkina-arvoa sekä houkuttelee työnantajana paljon. Aineistossa yksi työntekijöistä kertoi, ettei koe tarvetta enää jatkokouluttautua yrityksen tarjoaman hyvän palkan vuoksi. Työntekijälle annettiin myös etenemisen mahdollisuus kyseisessä yrityksessä, mikä lisää motivaatiota ja työn haastavuus mielenkiintoa työtä kohtaan (ks. Manka 2016). Etenemisen mahdollisuus on myös yksi tekijöistä, joka edesauttaa työntekijän sitoutumista yritykseen. Työntekijät, jotka toivovat lisää vastuuta organisaatiossa, saivat sitä, sillä työnantajat halusivat mahdollistaa sen työntekijöille.

*Myös yrityksessä useampana vuonna työskennellyt henkilö sanoo, että yritys (3) maksaa järjestelmällisesti enemmän kuin TES:n minimipalkan.
– Tietääkseni täällä on alan parhaat palkat Lapissa. Työntekijä viihtyi kokin töissä viime talvena hyvin. Hän siirtyi kesken talven vaativampiin tehtäviin ja sai palkankorotuksen.
– Aiemmin ajattelin, että opiskelen vielä insinööriksi, että saisin parempaa palkkaa. Nyt sille ei ehkä olekaan tarvetta, työntekijä kertoo.*
LK5, työntekijä

Aineistosta kävi ilmi, että yksi yrityksistä haluaa maksaa työntekijöilleen parempaa palkkaa työolosuhteiden vuoksi, sillä heiltä vaaditaan laajempaa osaamista. Aineiston mukaan yritys huomioi työnvaatimukset, minkä vuoksi yritys maksaa parempaa palkkaa. Artikkelissa mainittu yritys myös toivoo työntekijöidensä sitoutuvan yritykseen, ja tämän vuoksi he tarjoavatkin töitä myös sesongin ulkopuolella. Yritys myös haluaa houkutella parhaimmat osaajat yritykseen.

Painotus tarkoittaa, että työntekijöiltä vaaditaan laajempaa osaamista kuin oppailta keskimäärin. Siksi heille tarjotaan jo lähtökohtaisesti palkkaa, joka ylittää työehtosopimuksen minimivaatimukset. Yritys yrittää houkutella parhaita osaajia myös tarjoamalla näille töitä sesongin ulkopuolella.
LK5, työnantaja

Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-teorianmukaiset myönteiset käytänteet, kuten taloudelliset hyödyt edesauttavat sitoutumista ja motivaatiota sekä parantavat työtyytyväisyyttä. Tällaisten myönteisten käytäntöjen etuna on myös työpaikka kilpailussa pärjääminen. Työtyytyväisyys paranee sekä suoritustehot nousevat korkeampaa palkkaa maksettaessa. Lisäksi Myönteiset käytänteet luovat positiivisen maineen alalle ja sen avulla uusien lahjakkaiden ja osaavien työntekijöiden houkuttelu on helppoa. Tämä on selkeä kilpailuetu ja vaikuttaa myös olemassa olevien työntekijöiden asenteeseen yritystä kohtaan. Myönteisten käytäntöjen avulla organisaation menestyminen on todennäköistä pitkällä aikavälillä.

Taloudellisilla hyödyillä on merkitystä P.R.I.D.E.-teorian (Cheung, 2014) myönteisiin käytänteisiin, vuorovaikutussuhteisiin, vahvuuksien tukemiseen, positiiviseen johtamiseen sekä myönteisiin tunteisiin. Korkeamman palkan maksaminen osoittaa kunnioitusta työntekijöitä kohtaan, mikä lisää työntekijöiden hyvinvointia ja myönteisiä tunteita. Yrityksessä eteneminen tukee yksilön vahvuuksia sekä lisää myönteisiä tunteita (vrt. luku 4.1. Taloudelliset epäkohdat matkailutyössä).

5.2 Positiivisen organisaation käytänteet: Perehdytyksen, loppukeskusteluiden ja palkitsemisen vaikutukset työntekijöiden hyvinvointiin ja sitoutumiseen

Tämän luvun diskurssina toimii työntekijän hyvinvointi perehdytyksen, loppukeskusteluiden ja palkitsemisen näkökulmasta. Perehdytyksen merkityksestä tai sen puuttumisen vaikutuksesta työntekijöihin ja työntekemiseen käsiteltiin negatiivisen teeman osilta, muun muassa työturvallisuuden, tehokkuuden ja motivaation näkökulmista. Voidaan todeta, että perehdytyksellä on valtava merkitys työntekijän hyvinvointiin. Perusteellinen työntekijän perehdytys tarkoittaa itsevarmempaa, oma-aloitteisempaa ja hyvinvoivaa työntekijää. Perehdytykselle on järjestettävä riittävästi aikaa, jotta työntekijä ehtii sisäistää kaiken tiedon ja yrityksen toimintatavat, jonka jälkeen hän saa varmuuden työntekemiseen.

Loppukeskustelut ja työntekijän palkitseminen ovat myös positiivisen organisaation hyviä käytänteitä, millä on myös merkitystä työntekijöiden hyvinvointiin. Loppukeskusteluissa voidaan kehittää työntekijää tai organisaatiota vuoropuhelussa esihenkilön ja työntekijän välillä, millä voi olla suuria merkityksiä kumpaankin toimijaan. Palkitseminen on organisaatioissa usein vapaaehtoista, mutta erittäin toimivaa, jos yritys toivoo kasvattavansa työntekijöiden motivaatiota ja tehokkuutta.

Kausi on juuri alkanut, ja iglukylässä on vain muutama asiakas. Siksi työntekijällä on hyvin aikaa esimerkiksi uuteen varausjärjestelmään perehtymiseen.

LK5, toimittaja

Aineistossa mainittiin, että yritys on pyrkinyt suunnittelemaan työnteon mahdollisimman helpoksi, mikä auttaa työntekijöitä itsenäisempään ja ammattimaisempaan työntekoon. Tämä tarkoittaa käytännössä yrityksen panostamista työntekijöiden perehdytykseen, mikä edesauttaa työhyvinvointia ja työn sujuvuutta pitkällä tähtäimellä.

Yrityksissä halutaan myös auttaa työntekijöitä arkisissa asioissa, kuten asunnon etsimisessä, mikä nostaa työnantajan roolia ja työpaikan erottumista kilpailussa edukseen. Tällainen toiminta osoittaa työntekijöille, että heistä todella välitetään ja heidän hyvinvointinsa on tärkeää työnantajille ja esihenkilöille. Osassa yrityksissä toimistotyötä työskentelevien henkilöiden työergonomiaan on kiinnitetty erityistä huomiota sekä kelkkaonnettomuuksien välttämiseksi koulutetaan henkilökuntaa onnettomuuksien varalta.

Yrityksessä työnteko on pyritty suunnittelemaan mahdollisimman helpoksi. Se tarkoittaa esimerkiksi sitä, että koulutus kattaa kaikki työssä tarvittavat asiat, ja ongelmatilanteisiin on mietitty valmiita ratkaisuja. Yrityksessä on esimerkiksi kartoitettu, millaisissa tilanteissa kelkkaonnettomuuksia tapahtuu, ja toimintatapoja on sillä perusteella muutettu. Toimistotöissä on kiinnitetty huomiota ergonomia-asioihin. Koska asuntoa on vaikea löytää vain kauden ajaksi, muualta tuleville työntekijöille on järjestetty mahdollisuus vuokrata huone yrityksen (4) kautta.

LK5, toimittaja

Työntekijöiden huolehtimisesta kertoo myös se, että työntekijöitä ei jätetä yksin tilanteissa, joissa esihenkilöiden tuki on tarpeellista. Hankalat asiakastilanteet usein vaativat esihenkilöä paikalle ja osaamaton työntekijä voi kokea tilanteet epämukaviksi. Haastavien tilanteiden jälkeen on tärkeää käydä keskustelua, jos työntekijä kokee sen tarpeelliseksi. Tällaisten keskustelun käyminen on erittäin tärkeää, sillä se edesauttaa työntekijää palaamaan työnpariin nopeasti.

Työ oli yksinkertaista, mutta hän viihtyi siinä.

– Minusta tuntui, että esihenkilöt kuuntelivat meitä, hän sanoo.

– Ja jos asiakkaiden kanssa tuli ongelmia, esihenkilöt eivät koskaan jättäneet työntekijää tilanteeseen yksin.

LK5, työntekijät

Innostavan työympäristön merkitys korostui aineistossa loppukeskusteluiden näkökulmasta. Kehityskeskusteluiden ja työnlopetuskeskustelut ovat erittäin tärkeitä työntekijöiden ja työnantajien välillä, sillä ne antavat arvokkaita näkökulmia työtehtävästä ja työntekijöiden hyvinvoinnista työpaikalla. Myös uusille ideoille voi olla enemmän tilaa, kun työntekijä ja työnantaja keskustelevat yhdessä varatulla ajankohdalla. Työntekijöiden tyytymättömyys saattaa nousta myös esille keskusteluissa ja keskustelut voivat auttaa yritystä tekemään korjauksia, jotta työntekijä olisi tyytyväisempi yrityksessä. Työntekijöiden motivaatio myös kasvaa, kun saavat itse ilmaista tyytyväisyyttään tai tyytymättömyyttään yrityksessä luottamuksellisesti ja turvallisesti. Turvallinen työympäristö vaikuttaa työntekijän haluun ja toiveeseen jatkaa yrityksessä työskentelemistä tulevaisuudessa.

Hän pitää tärkeänä myös sitä, että kauden lopuksi yrityksen kaikille työntekijöille pidetään kehityskeskustelu. Keskusteluissa kysytään, onko työntekijä tyytyväinen nykyiseen rooliinsa, vai tekisikö hän seuraavalla kaudella mieluummin jotain muuta.

- Se tekee työympäristöstä innostavan

LK5, työntekijä

Työntekijöiden on helpompaa sitoutua myös seuraavan sesongin ajaksi yritykseen, kun heille luvataan työpaikka jo edellisen sesongin päätyttyä. Työntekijöiden halu työllistyä uudelleen samaan yritykseen kasvaa, jos tietää, että hänelle on töitä myös seuraavalla sesongilla, eikä ole tarvetta etsiä uutta työpaikkaa.

Työntekijä nostaa esille myös sen, että yrittäjät kertovat hyvälle työntekijöille jo keväällä, että näille on halutessaan töitä myös seuraavana talvena.

– Silloin voi olla kesällä rauhallisin mielin.

LK5, työntekijä

Eri yritykset käyttävät palkitsemismenetelmää työntekijöille huippusesongin jälkeen aineiston mukaan. Kyseiset yritykset käyttävät palkintoina erilaisia matkoja, kuten kelkkailureissuja Ruotsiin tai all inclusive-lomia Malagaan. Motivaation kasvattamisen lisäksi palkitseminen on myös sitoutumisen kasvattamista. Työtehokkuus kasvaa, kun työntekijä on tietoinen, että hänen panostuksellaan on merkitystä sille, palkitaanko häntä huippusesongin päätteeksi.

Viime vuonna kriteerit täyttäviä työntekijöitä oli noin sata. Heistä reilut 80 matkusti viikon all inclusive -lomalle Malagaan.

LK5, työntekijä

Hän arvostaa myös yrityksen järjestämää yhteistä tekemistä, kuten kelkkailureissuja Ruotsiin ja kauden päätösjuhlia

LK5, työntekijä

Työntekijöiden osallistaminen yrityksen kehittämistoimintaan, mukava ja ystävällinen kohtelu sekä pyytämisen sijaan ovat työntekijän hyvinvointiin ja sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä. Pienillä asioilla voi olla suuri merkitys työntekijän sitouttamiseen, eivätkä ne vaadi yritykseltä suuria resursseja. Tunne yhteenkuuluvuudesta ja siitä, että on arvostettu jäsen työyhteisössä ovat merkittävä osa työhyvinvointia.

Hyvä ilmapiiri, ystävälliset omistajat ja se, että työntekijät otetaan mukaan kaikkeen suunnitteluun. Muun muassa nämä ovat työntekijän mukaan syitä siihen, että hän viihtyy rovaniemeläisessä yrityksessä (5). Hän aloittelee ohjelmapalveluyrityksessä nyt kolmatta talvikauttaan.

– Täällä työntekijöitä ei käsketä tekemään asioita, vaan heitä pyydetään. Se on suurin ero verrattuna aiempiin työpaikkoihini.

LK5, työntekijä

Matkailuyrityksen (4) sesonkityöntekijöistä noin 75 prosenttia palaa yritykseen. Yrityksessä oppaana työskentelevä henkilö kokee olevansa töissä Rovaniemen parhaassa safarifirmassa.

– Täällä tuntuu, että työntekijää arvostetaan ja että meitä pidetään tärkeinä.

LK5, työntekijä

Aineiston yhdessä artikkelissa Lapin Kansa oli tehnyt kyselyn matkailutyöntekijöille. Kysely sisälsi myös positiivista kuvausta matkailutyöstä. Muun muassa kiittämällä, arvostamisella ja kunnioittamisella on suuri vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin niin motivaation, kuin sitouttamisen näkökulmista.

Vastaajilla on myös positiivisia kokemuksia alasta. Moni kertoo löytäneensä hyvän ja itselleen sopivan matkailualan yrityksen parin harha-askeleen jälkeen. Hyvät työnantajat muun muassa arvostavat ja kiittävät työntekijöitään, antavat kunnollisen perehdytyksen tehtäviin ja mahdollisuuden pitää lakisääteiset tauot.

– Minusta työpaikalla oli kaikki hyvin ja kaikkia kohdeltiin tasa-arvoisesti, yksi vastaajista kommentoi.

LK7, entiset työntekijät

Perehdytys, loppukeskustelut, osallistaminen ja palkitseminen ovat myönteisiä käytänteitä yrityksissä P.R.I.D.E.-teorian mukaan (Cheung, 2014). Perehdytys edesauttaa työntekijän menestymistä yrityksessä, työntekijän integroitumista organisaatioon sekä se auttaa työntekijää ymmärtämään yrityksen arvoja. Stressin ja epävarmuuden poistaminen perehdytyksen avulla lisää työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä.

Palkitseminen on positiivista kannustusta työntekijöille, jonka työntekijät saavat suorituksestaan tai saavutuksistaan. Palkitsemisella on merkittävä rooli työntekijöiden sitoutuneisuuteen, motivaatioon sekä työilmapiiriin. Loppukeskustelut taas auttavat kehittymistä, sekä laajentavat ymmärrystä osapuolien odotuksiin ja tarpeisiin. Osallistaminen taas vaikuttaa työntekijän myönteisiin tunteisiin, sillä hän tuntee olonsa tärkeäksi osallistamisen avulla, mikä lisää motivaatiota työhön ja organisaatioon.

Työntekijöiden kouluttaminen on olennainen osa organisaation myönteisiä käytänteitä. Se ei ainoastaan kehitä työntekijöiden osaamista ja pätevyyttä, vaan on myös osa organisaation tavoista panostaa työntekijöiden kehittämiseen ja menestymiseen. Työntekijät kokevat olevansa arvokkaita ja tärkeitä työyhteisön jäseninä, kun heidän osaamistaan tuetaan ja he pääsevät kehittymään urallaan. Koulutusmyönteinen lähestymistapa vahvistaa työntekijöiden sitoutumista organisaatioon ja voi lisätä heidän motivaatiotaan osaamisen kehittämiseen, jolloin työntekijät haluavat panostaa työhönsä vielä enemmän.

Nämä tekijät myös vaikuttavat positiivisesti vuorovaikutussuhteisiin, yhteistyöhön, yksilön vahvuuksiin sekä myönteisiin tunteisiin P.R.I.D.E.-teorianmukaisesti. Perehdyttäminen, loppukeskustelut ja palkitseminen ovat myös osana positiivista ja vahvistavaa johtamista (Cheung, 2014).

5.3 Työilmapiirin vaikutus matkailutyöhyvinvointiin

Työilmapiiri on monen työpaikan tärkein motivaatiota ylläpitävä tekijä. Työyhteisön jäsenet voivat myös auttaa työntekijöitä jaksamaan paremmin ja jäämään työpaikalle pidempään, kuin muuten jäisivät. Tämän luvun diskurssina toimii työilmapiirin vaikutukset matkailutyöhyvinvointiin. Hyvän ilmapiirin luominen työyhteisössä on jokaisen työyhteisönjäsenen vastuulla. Jokaisen olisi tärkeää pitää huolta hyvästä ilmapiiristä, sillä yhden paha olo voi heijastua jokaiseen työntekijään. Aineistossa mainittiin hyvän työilmapiirin lisäksi uusien ihmisten tapaamisen ja maagisten kokemusten luomisen vaikutukset työhön jäämiseen ja työhön sitoutumiseen. Yhteinen huumori, positiivinen ilmapiiri ovat parhaimpia asioita työyhteisössä aineiston mukaan.

Parasta työssäni... on uusien mahtavien ihmisten tapaaminen. Se on todella ihmeellistä. On palkitsevaa luoda maagisia kokemuksia Lapissa, ja nähdä kun ihmisten toiveet toteutuvat. Oli kyseessä sitten ensi kosketus lumen kanssa tai revontulten näkeminen, nuo hetket tekevät työstäni antoisan. Lisäksi, kiireestä huolimatta meillä on töissä positiivinen työilmapiiri ja työkavereillani on ihan mahtava huumorintaju. Meillä on aina niin hauskaa yhdessä.

LK6, työntekijä

Aineistosta kävi myös ilmi, että työ itsessään motivoi paljon, sillä luonnossa oleminen ja matkailualan työtehtävät miellyttivät osaa työntekijöistä Lapin Kansan kyselyn mukaan.

Alla olevasta lainauksesta voi päätellä, ettei alan vaihtamisen tärkeimpänä syynä ollut pitkät työpäivät, vaan pikemminkin se, ettei niistä maksettu kohtuullista korvausta.

Alan vaihtamista suunnittelevatkin kertovat kuitenkin pitävänsä matkailualan työtehtävistä. He nauttivat luonnossa olemisesta, oppaana toimimisesta ja matkailijoiden kohtaamisesta. Pitkät päivätkään eivät olisi haitanneet, jos niistä olisi maksettu kohtuullinen korvaus.

LK7, työntekijät

Työkavereiden merkitys vaikeissa tilanteissa oli merkittävä aineiston mukaan. Vaikeat tilanteet usein lisäävät yhteisöllisyyttä ja kiintymystä ihmisten välillä, minkä vuoksi työntekijöiden yhteisöllisyys kasvaa. Aineistosta kävi myös ilmi, että vaikeuksista ja hankalista tilanteista huolimatta yhteisö ja tuki vahvistuvat, mikä auttoi työntekijöitä selviytymään vaikeuksista ja lisäsi positiivista ilmapiiriä.

Monet haastatellut kestivät yrityksen (1) ajan työkavereidensa vuoksi. Vaikeassa tilanteessa yhteishenki kehittyi vahvaksi.

LK4, entiset työntekijät

Työntekijöiden kiinnostus ja ystävällisyys työkavereita kohtaan näyttäytyi myös aineistossa. Yksi työntekijöistä kertoi olevansa ujo ja tarvitsevansa aikaa tottuaan uusiin paikkoihin ja ihmisiin. Kuitenkin pian hän pääsi yhteisön jäseneksi ja näin hän koki muutoksen tapahtuvan helposti työyhteisön positiivisen ilmapiirin myötä.

Hän sanoo olleensa aina ujo, ja uusiin paikkoihin totuttautuminen vie aikaa. Yritys (3) teki kuitenkin muutoksen helpoksi. – Olin hiljainen ja vain nyökyttelin. Mutta kaikki olivat tosi kivoja ja halusivat, että kerron itsestäni ja taustastani.

LK5, työntekijä

Ystävälliset eleet, kuten kyydin tarjoaminen kauppaan ja vuokra-asunnon etsinnässä auttaminen motivoi työntekijöitä ja lisäsi yhteisöllisyyttä. Tämä osoittaa yhteisön tukea ja välittämistä sekä näiden toimien merkitystä uusien työntekijöiden integraatiossa ja sopeutumisessa uuteen ympäristöön. Työyhteisön tarjoama apu voi auttaa tuntemaan olon tervetulleeksi ja helpottaa sopeutumista.

Työntekijä vuokrasi työnantajalta aluksi pienen yksiön kilometrin päästä työpaikasta. Yrittäjät ja työkaverit tarjosivat hänelle säännöllisesti kyytejä, jotta hän pääsi kauppaan ja kaupungin keskustaan.

LK5, työntekijä

Lisäksi yhtenä tärkeimmistä tekijöistä oli töihin saapumisen tunne, eli millaista on tulla joka päivä töihin samaan yritykseen. Vaikka palkka, palkintomatkat ja asunnot olivat tärkeitä motivaatiota lisääviä tekijöitä, oli keskeistä tunne töihin tulemisesta. Aineistosta selvisi esihenkilöiden lämmin suhtautuminen työntekijöihin, mikä vaikuttaa työyhteisön ilmapiiriin merkittävästi. Hyvä työilmapiiri on yksi tärkeimmistä motivaattoreista työntekijän arjessa, ja työkavereiden merkitys korostuu erityisesti tiiviin sesonkityön aikana.

Reissut, asunnot ja hyvä palkka ovat merkittäviä asioita. Kaikkein olennaisinta on kuitenkin se, miltä töihin tuleminen tuntuu joka aamu. Sitä on myös vaikein mitata. Mikä erottaa mukavan työpaikan sellaisesta, jossa on paha olla? Lapin Kansan haastattelemat työntekijät nostavat esiin esimerkiksi yrittäjien ja esihenkilöiden lämpimän suhtautumisen kausityöntekijöihin. Jos ongelmia ilmenee, niistä uskaltaa puhua ja niihin tartutaan. – Täällä voi puhua kenelle tahansa niin kuin kaverille, työntekijä sanoo.

LK5, työntekijä

Työilmapiirin vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin oli merkittävä aineiston mukaan. Käsitellään seuraavaksi P.R.I.D.E.-teorian (Cheung, 2014) toteutumista työilmapiirin näkökulmasta. Hyvä työilmapiiri voidaan luokitella yrityksen myönteisiin käytänteisiin ja sen vaikutukset motivaatioon, sitoutumiseen sekä työn arvostamiseen ovat merkittäviä.

Positiivinen suhtautuminen toisiin työntekijöihin vahvistaa vuorovaikutusta ja työntekijöiden välisiä ihmissuhteita. Lisäksi tällaisella suhtautumisella työyhteisön jäseniin on vaikutusta hyvään yhteishenkeen, mikä edistää tiimityöskentelyä ja organisaation sisäistä yhteistyötä. Tervehtiminen ja ystävällinen käytös eivät vain vahvista ihmissuhteita, vaan ne luovat hyväksyvän ja arvostetun ilmapiirin. Lisäksi positiivinen johtaminen luo myönteistä ilmapiiriä organisaatiossa. Positiivinen johtaminen on avointa viestintää, työntekijöiden tukemista ja osallistamista sekä työntekijöihin panostamisella.

Elämyksellinen työ edesauttaa myönteisiä tunteita työpaikalla, sekä luo merkityksellisyyttä työntekijälle. Elämyksellisyyden lisäksi, työn täytyy tarjota

mielenkiintoisia haasteita, jotta mahdollisuus oppimiseen ja kasvuun tapahtuu. Työntekijöiden kokiessa työnsä merkitykselliseksi ja palkitsevaksi, voi se luoda positiivisen ilmapiirin ja lisätä motivaatiota ja sitoutumista.

Hyvä työilmapiiri ja huumori vaikuttavat myönteisiin tunteisiin työpaikalla. Rentoutunut ja kannustava ilmapiiri positiivisessa ja huumorin täyteisessä työyhteisössä lieventää stressiä ja lisää työtyytyväisyyttä. Huumori luo yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vahvistaa hyvää ilmapiiriä.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkin tutkimuksessani, miten matkailutyöstä puhutaan Lapin Kansan lehtiartikkeleissa. Vastausta tutkimuskysymykseeni auttoivat seuraavat osatutkimuskysymykset: Kenen ääni artikkeleissa kuuluu? Millä tavoin työntekijöiden kohtelusta ja asemasta puhutaan matkailualalla? Aineistoni koostui kahdeksasta Lapin Kansan lehtiartikkelista, jotka ovat julkaistu elokuun 2023 – tammikuun 2024 välisenä aikana. Analysoin aineistoa diskurssianalyysimenetelmällä, Cheungin (2014) P.R.I.D.E.-teoriaan nojaten analyysissä.

Aineistoni ja analyysini rakentuu kuitenkin mustavalkoisesti kahteen teemaan, negatiivissävytteiseen keskusteluun ja positiivissävytteiseen. Nämä kaksi teemaa kannattelevat aineistoa läpi sitä analysoidessani. Koin myös helpommaksi teemoittamisen tällä tavalla, vaikka todellisuudessa artikkelit ja Lapin Kansa antavat ainoastaan hyvin pienen tulokulman aiheeseen ja ala sisältää varmasti pikemminkin harmaan eri sävyjä, kuin mustavalkoisuutta. On myös tärkeää muistaa, että kokemukset ovat subjektiivisia, eikä niiden avulla välttämättä voida vetää suoria johtopäätöksiä.

Matkailutyö luo erilaisia merkityksiä lehtiartikkeleiden kautta ja näitä erilaisia näkökulmia eli ääniä, oli havaittavissa aineiston diskurssianalyysia tehdessä. Lapin Kansan artikkeleista oli kuultavissa eniten työntekijöiden äänet. Työntekijät olivat joko entisiä työntekijöitä tai nykyisiä. Lisäksi artikkeleissa kuuluivat myös työnantajien äänet ja ajoittain toimittajien äänet. Entisten työntekijöiden ääni kuului kaikkein eniten. Uskon tämän johtuvan siitä, että tietynlainen pelko työntekijänä olemisen asemassa ei luo tilaa puhua mediassa yrityksen epäkohdista. Entisillä työntekijöillä taas usein kokemuksista puhumisen avoimuus on helpompaa, sillä voimassa olevaa työsuhdetta ei enää yritykseen ole. Entiset työntekijät voivat myös kokea velvollisuutta siitä, että olisivat avoimia entisestä työpaikastaan, sillä haluavat muiden välttävän epämiellyttävät kokemukset.

Työnantajien näkökulma taas näyttäytyi hyvin neutraalina tai sitten yrityksen etua tavoittelevana näkökulmana. Tämä on ymmärrettävää, sillä he voivat vahingoittaa negatiivisella lausunnolla koko yritystä ja sen mainetta. Enemmän olisin ollut yllättynyt siitä, jos työnantaja olisi luonut negatiivista kuvaa yrityksestä. Toimittajan näkökulma oli yllättävän neutraali ja lähinnä tarkoitettu kerronnallisen tekstin tuottamiseen. Tästä olin hieman yllättynyt, sillä toimittajalla on suuri vastuu mediassa ja joissain tapauksissa toimittaja olisi voinut valita puolensa, mistä näkökulmasta haluaa kertoa tarinaa.

Työntekijöiden kohtelusta ja asemasta puhutaan matkailualalla sekä negatiivisesti, että positiivisesti. Negatiivisessa osuudessa matkailutyönhaasteista näyttäytyivät aineistossa matala palkkataso ja kokemattomat johtajat. Ainut matkailutyönhaaste, joka ei näyttäytynyt suoranaishana ongelmana oli sesonkiluonteisuus. Uskon tämän johtuvan siitä, että työntekijät ja alalle pyrkivät usein ovat tietoisia siitä, ettei matkailu välttämättä työllistä ympärivuotisesti työntekijöitään. Matala palkkataso näyttäytyi aineistossa ja erittäin pienellä palkalla työskentelevistä työntekijöistä mainittiin. Myös lisien maksamatta jättämisestä keskusteltiin paljon aineistossa, mutta suurimpana keskustelunaiheena oli maksujen maksamatta jättäminen tai sitten epämääräisten kulujen lisääminen palkkoihin.

Mielenkiintoista oli kuitenkin lukea entisten työntekijöiden kommentit matkailualaa kohtaan. Työntekijät kommentoivat, että olisivat voineet jäädä alalle, jos olisivat saaneet siitä parempaa korvausta. Matala palkkataso ei kuitenkaan ole koko totuus, sillä osa yrityksistä maksaa työehtosopimuksenmukaista parempaa palkkaa työntekijöilleen, sillä kokevat sen vastaavan paremmin alan ja työn haasteita. Työnantajat myös korostivat, että haluavat maksaa paremmin, sillä työn olosuhteet vaativat enemmän. Uskon myös, että parempaa palkkaa maksetaan kilpailussa pärjäämisen vuoksi.

Kokemattomat johtajat näkyivät moninaisesti aineistossa. Epäasiallinen käytös ja kiusaaminen ovat hyviä esimerkkejä siitä, ettei positiivisen johtamisen esimerkkejä noudateta ja johtajat usein nousevat asemaansa ilman pätevää koulutusta tai osaamista. Myös sopimusrikot kertovat joko kokemattomuudesta tai sitten vain huonosta ja epäammattimaisesta käytöksestä. Epähygieeninen työympäristö ja turvattomuus kertovat paljon johtamisen tasosta yrityksissä samoin kuin perehdytyksen puute. Tällaiset tekijät vaikuttavat suoraan myös työntekijöiden epäluottamukseen johtajia kohtaan, millä ei voi olla kauaskantoisia ratkaisuja. Tällainen toiminta myös myrkyttää työympäristön ilmapiiriä.

Aineisto ei ollut positiivisessa teemassa kuitenkaan samaa mieltä, vaan toisessa osassa analyysia tapa keskustella matkailutyöntekijöiden kohtelusta ja asemasta oli positiivista. Positiivista johtamista näyttäytyi monin eri tavoin eri yrityksissä. Työnantajat toteuttivat loppukeskusteluita, joissa kertoivat työntekijän mahdollisuuksista jatkaa työssä seuraavalla kaudella. He myös toteuttivat palautekeskusteluja, jotta saivat tietää työntekijöidensä hyvinvoinnin tilan yrityksessä. Lisäksi työntekijöiden kohteluun

panostettiin esimerkiksi siten, että pyysivät työntekijöitä tekemään asioita, eivätkä käskeneet. Työnantajat ja esihenkilöt panostavat myös hyvään työilmapiiriin, palkitsemisiin motivaatiotekijöinä ja yrityksen kehittämiseen osallistamiseen.

Matkailutyön monipuoliset vaatimukset näkyivät negatiivisen teemana aineistossa esimerkiksi taloudellisina epäkohtina, epätietoisuutena työvuoroista ja työajoista, sekä turvattomuutena ja epähygieenisinä työvälineinä. Kaikki tämä pitäisi siis sietää matkailutyötä tehdessä, eikä siitä edes anneta oikeanlaista korvausta. Positiivisessa teemassa asia kuitenkin näyttäytyi niin, että joidenkin yritysten työntekijät saivat keskivertoa korkeampaa palkkaa ja heidän hyvinvoinnistaan todella huolehdittiin. Työvuoroista pidettiin lähes aina kiinni sekä työvuorot ilmoitettiin hyvissä ajoin.

Työnkuormittavuus näyttäytyi huonona palkkana, pitkinä päivinä, huonoina työoloina, sopimusrikkoina ja epäasiallisena kohteluna. Uskon myös, että matkailualalla siedetään paljon enemmän tällaisia asioita, sillä alan ajatellaan tuovan paljon hyvää eri yhteisöihin. Kuitenkin työntekijät voivat itse kokea, ettei heillä ole vaihtoehtoja irtisanoa itseään taloudellisista syistä ja ovat valmiita jäämään sesonginajaksi alalle rahan vuoksi. Positiivinen teema näytti taas asiaa eristä näkökulmasta. Jokaiselle työntekijälle pyrittiin saamaan vähintään yksi vapaapäivä viikossa, jotta lepoaika säilyisi ja työntekijä jaksaisi paremmin. Vuorovaikutussuhteisiin panostettiin eri yrityksissä sekä koulutettiin työntekijöitä kehittämään osaamistaan sekä osallistettiin työntekijöitä yrityksen toimintaan.

Sitouttaminen matkailutyöhön ei tule onnistumaan, jos kyseiset epäkohdat jatkuvat yrityksissä. Kun yritys parantaa toimintaansa ja kiinnittää työntekijöiden hyvinvointiin huomiota, voi yritys saada useiksi vuosiksi motivoituneita, osaavia ja hyvinvoivia työntekijöitä. On tärkeää lisäksi muistaa, että mainehaitat yrityksille, joissa kohdellaan epäasiallisesti työntekijöitä kestävät hyvin pitkään. On harvinaista, että huonosti kohteleva työpaikka houkuttelisi tällaisten uutisten jälkeen työntekijöitä hakeutumaan töihin yrityksiin, kun taas on todennäköistä, että positiivisesti kuvaillut yritykset nousevat houkutteleviksi työpaikoiksi.

Jos halutaan ajatella matkailutyötä työntekijän näkökulmasta mustavalkoisesti, on hyvään tai huonoon yritykseen työllistyminen kolikon heittoa. Ulkomaalaisten on todennäköisempää joutua yritykseen töihin, jossa asiat eivät välttämättä ole täysin kunnossa, sillä he eivät välttämättä löydä sillä kielellä tietoa yrityksestä, jota

ymmärtäisivät. Myös paikallisten hiljainen tieto saattaa lisätä työntekijöiden tietoisuutta hyvistä yrityksistä, mikä voi johtaa työttömyyden lisääntymiseen yhteiskunnassa. Kielen osaamattomuus voi myös olla vaikuttava tekijä työpaikoista keskusteltaessa tai haastatteluita annettaessa. Kun osapuolilla on eri äidinkieli, voi väärinymmärryksiä tapahtua ja suoria linjoja saatetaan vetää yhteyksien välillä liian helposti.

Nämä diskurssit vaikuttavat niin negatiivisesti, kuin positiivisesti matkailualan houkuttelevuuteen. Diskurssit luovat kaksittain asetelua yritysten välillä, mikä voi vaikuttaa koko elinkeinon houkuttelevuuteen merkittävästi. Nämä diskurssit vaikuttavat kokonaisuudessa matkailutyön työllisyyteen, palkkaukseen, yhteiskunnalliseen asemaan, yksilön sosiaaliseen asemaan, matkailun koulutuksen tarpeeseen ja haluun.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella matkailuyritykset voivat kiinnittää erityistä huomiota työntekijöiden hyvinvointiin, sekä kehittää työntekijöidensä hyvinvointia ja jaksamista hektisessä ja stressaavassa työympäristössä. Tutkimuksen tulokset paljastivat työhyvinvoinnin laadun matkailualalla lapissa artikkeleiden mukaan. Työhyvinvoinnin laadut vaihtelevat yrityksen mukaan merkittävästi. Nämä tutkimustulokset voivat edesauttaa organisaatioiden muutoksissa sekä edesauttaa työntekijöiden hyvinvointia, alan maineen parantamista sekä tuoda positiivisia vaikutuksia matkailutyöhön, mikä parhaimmillaan lisää halukkuutta alalle.

Kuitenkin analyysiä tehdessäni jäin pohtimaan, mikä on matkailutyön hyvinvoinnin totuus. Tämä vaatisi kyselytutkimusta eritoimijoiden, työntekijöiden ja ajanjaksojen sisältä, mikä mahdollisesti kertoisi, mikä totuus mahdollisesti on. Voin omalla analysoinnilla kuitenkin vetää linjan, että matkailutyön työhyvinvointi on kompleksinen, työntekijästä ja työnantajasta riippuvainen subjektiivinen kokemus. Matkailutyö näyttäytyy negatiivisena työllistäjänä, mutta samaan aikaan jotkut yritykset panostavat työntekijöihinsä erittäin paljon.

Tulevaisuuden tutkimustarpeita on paljon. Aineistoni koostuessa Lapin Kansan lehtiartikkeleista, antaa hyvin suppean käsityksen siitä, miten alalla todellisuudessa voidaan. Tulevaisuudessa tutkimuksen aineiston kerääminen voisi tapahtua haastatteluilla tai kyselytutkimuksella. Kyselytutkimuksessa matkailutyöntekijät voisivat vastata anonyymisti ja kertoa omista kokemuksistaan ilman, että heidän positionsa nykyisessä työpaikassa tai edellisessä, vaikuttaisi heidän maineeseensa tai työpaikkojen saamiseen.

7. KIITOKSET

Viimeiseksi haluan kiittää jokaista, joka on ollut mukana tämän projektin loppuunsaattamisessa. Teitä on niin monia, että tutkimuksen sivumäärä tuplaantuisi, jos luettelisin jokaisen. Tutkielman prosessi ei ollut minulle helppo, enkä varmasti olisi selvinnyt siitä ilman kannustavia sanoja, viestejä ja eleitä. Kiitos siitä.

Suuri kiitos kuuluu ohjaajalleni Maria Hakkaraiselle, joka jaksoi vastata jokaiseen kysymykseen, piti tutkimukseni oikeilla raitella ja kannusti etenemään ja luottamaan osaamiseeni. Ammattitaitoinen, asiantunteva ja positiivinen suhtautumisesi prosessiin auttoi minua saamaan graduprosessin päätökseen. Myös seminaariryhmän vertaistuki ja opponoinnit ovat ilahduttaneet ja piristäneet minua läpi vuoden, kiitos siitä. Kiitos myös muille seminaareissa kommentoineille opettajille ja opiskelijoille.

Olen tavannut upeita ihmisiä opiskeluideni aikana ja osa teistä on jäänyt elämäni. Kiitos, kun olette jaksaneet kannustaa, kuunnella ja puskea eteenpäin. Olette korvaamattomia. Kiitos myös perheelleni, kun olette auttaneet vaikeissa paikoissa, sekä kiitos Tuukka, kun opetit ottamaan opiskelijaelämästä kaiken irti. Erityinen kiitos kuuluu Mikolle, kun olet tukena, aina kun sitä tarvitsen ja pysyt rinnalla, vaikka välillä myrskyäisikin.

LÄHTEET

Allonen, S. (2023). Taukokulttuurin vaikutus työhyvinvointiin: Viikko-ohjelma järjestötyöympäristön työhyvinvointia tukevan taukokulttuurin tueksi. Opinnäytetyö, Hämeen ammattikorkeakoulu, Sosionomi.

Anasori, E., Soliman, M., & Costa, C. (2023). Workplace bullying, psychological distress, and work engagement in the hospitality industry: The moderating effect of self-compassion. *European Journal of Tourism Research. The Service industries journal* 2023-04, Vol.43 (5-6), (s. 336-357).

Asaari, M., Desai, N. & Subramaniam, L. (2019). Influence of Salary, Promotion, and Recognition toward Work Motivation among Government Trade Agency Employees. *International Journal of Business and Management*; Vol. 14, No. 4.

Ažić, M. L., Rašan, D., & Prahin, I. (2022). Measuring the Quality of Working Conditions and Behavioral Intentions of Seasonal Hospitality Workers in Croatia. *Tourism-An International Interdisciplinary Journal*, 70(3), (s. 369–382).

Baicker, K., Cutler, D. & Song, Z. (2010). Workplace Wellness Programs Can Generate Savings. *HealthAffairs. Project HOPE— The People-to-People Health Foundation, Inc.*

Baum, T., Cheung, C., Kong, H., Kralj, A., & others. (2016). Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis. *Sustainability* 809.

Baum, T. (2015). *Human resources in tourism: Still waiting for change?* University of Strathclyde, Glasgow, United Kingdom.

Duening, T. (2016). *Leading the Positive Organization: Actions, Tools, and Processes.* Business Expert Press.

García-Rosell, J.-C. (2023, November 7). Research ethics. https://lucit-my.sharepoint.com/personal/jgarcia_ulapland_fi/_layouts/15/stream.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjgarcia%5Fulapland%5Ffi%2FDocuments%2FResearch%20ethics%5F2023%2Emp4&ga=1&referrer=StreamWebApp%2EWeb&referrerScenario=AddressBarCopied%2Eview

Haapala, J. (2013). *Tunturin rytmissä - unen erityispiirteet matkailutyössä.* Pro gradu - tutkielma. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Taloustieteet / Johtaminen.

Hakkarainen, M. (2017). *Matkailutyön ehdot syrjäisessä kylässä.* Väitöskirja. Lapin Yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Rovaniemi.

- Harju-Myllyaho, A., Hakkarainen, M., & Vähäkuopus, M. (2020). Tourism Work: Public Management of the Tourism Workforce in Finland. In *Tourism Employment in Nordic Countries: Trends, Practices, and Opportunities* (pp. 57–76).
- Harju-Myllyaho, A., Satokangas, P., Vieru, M., Vähäkuopus, M., Lindström, V., & Paavola, J.-M. (2022). *Matkailutoimialan työllisyys muuttuvassa toimintaympäristössä*. Työ- ja elinkeinoministeriö Helsinki.
- Honkanen, A. (2017). *Sesonkiluonteisuus*. Teoksessa J. Edelheim & H. Ilola (yms.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet*. Lapland University Press.
- Hsu, L. (2013). Work motivation, job burnout, and employment aspiration in hospitality and tourism students—An exploration using the self-determination theory. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*.
- Inceoglu, I., Thomas, G., Chu, C., Plans, D. & Gerbasi, A. (2017). University of Exeter Business School, University of Surrey. University Of Exeter.
- Issahaku, A., Kimbu, F., & Nsom, A. (2018). Crisis-induced financial anxiety, social support, socio-psychological wellbeing, and commitment to work in the tourism sector. *Journal of Sustainable Tourism*, 26.
- Jennings, J. (2010). *Theoretical paradigms underpinning tourism research*. Wiley Australia tourism series.
- Jokinen, E., & Veijola, S. (2008). Towards a Hostessing Society? Mobile Arrangements of Gender and Labour. *NORA—Nordic Journal of Feminist and Gender Research*.
- Jong, J., Curşeu, P. & Leenders, R. (2014). When Do Bad Apples Not Spoil the Barrel? Negative Relationships in Teams, Team Performance, and Buffering Mechanisms. *Journal of Applied Psychology*.
- Järvinen, P. (2011). *Onnistu esimiehenä*. Talentum media, Helsinki.
- Kaihola, O. (2023). *Matkailun toimialaraportti 2023*. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki.
- Kalyar, M., Shafique, I., & Ahmad, B. (2019). Job stress and performance nexus in tourism industry: A moderation analysis. *Tourism*, 67(1).
- Kauhanen, J. (2016). *Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: kehittämisohjelman laatiminen*. Kauppakamari, Helsinki.
- Karakaş, A., & Tezcan, N. (2018). The Relation Between Work Stress, Work-Family Life Conflict and Worker Performance: A Research Study on Hospitality Employees. *European Journal of Tourism Research*.

Koo, I., Anjam, M., & Zaman, U. (2022). Hell Is Empty, and All the Devils Are Here: Nexus between Toxic Leadership, Crisis Communication, and Resilience in COVID-19 Tourism. *Sustainability*, 14(17).

Linnus, J. (2022). ”HERRANJESTAS, MISTÄ MÄ SAISIN TAAS MUN TÄN ENERGIAN?” Naissukupuoli johtajan työhyvinvoinnin rakentajana matkailualalla. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Matkailututkimus.

Lohiniva, S. (2020). “TÄLLÄ TYÖLLÄ EI KYLLÄ RIKASTUMAAN PÄÄSE; MOTIIVIT ALALLE LÖYTYVÄT AIVAN JOSTAIN MUUALTA” TYÖN IMUN MERKITYS MATKAILUTYÖSSÄ. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Matkailututkimus.

Maggi, R., & Vroegop, E. (2023). Decent work in traditional tourism destinations: Tourism Agenda 2030 perspective article. *Emerald Insight*.

Manka, M.-L. (2016). *Stressikirja: mistä virtaa?* Talentum. Helsinki.

Martin, A., Mactaggart, D., & Bowden, J. (2006). The barriers to the recruitment and retention of supervisors managers in the Scottish tourism industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18.

MTV-katsomo. Uskomattomat ympäristöririkokset. Haettu 8.4.2024 osoitteesta <https://www.mtv.fi/ohjelma/d5fb7dff33944b482b42/uskomattomat-ymparistoririkokset>

Murphy, A. & Sauter, S. (2003). The USA perspective: current issues and trends in the management of work stress. *Australian Psychologist*. Routledge.

Mäntynen, A., & Pietikäinen, S. (2019). Uusi kurssi kohti diskurssia. *Vastapaino*. Tampere.

Määttä, K., Uusiautti, S. & Wenström, S. (2018). How does the PRIDE theory describe leadership and organisation that enhances vocational education teachers' (VET) enthusiasm? An analysis of enthusiastic Finnish VET-teachers' perceptions. *European Journal of Workplace Innovation*. Vol 4. No 1.

O'Leary, S., & Deegan, J. (2005). Career progression of Irish tourism and hospitality management graduates. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17.

Pulju, T. (2011). Matkailualan työntekijöiden sitoutuminen matkailualan työhön Sodankylässä Opinnäytetyö, Rovaniemen ammattikorkeakoulu.

Puusa, A., & Juuti, P. (2011). Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaa. *Johtamisen opisto*, Helsinki.

Rantala, O., Barre, S., Granås, B., Jóhannesson, G., Müller, D., Saarinen, J., Tervo-Kankare, K., Maher, P., & Niskala, M. (2019). Arctic tourism in times of change: Seasonality. The Nordic Council of Ministers.

Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006). Sosiaalinen konstruktionismi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto.

Singha, G., Subramaniamb, A., Mahomedc, A., Mohamedd, R., & Ibrahim, S. (2018). Role of Authentic Leadership, Servant Leadership and Destructive Leadership Behaviour on Employee Engagement in Malaysian Hospitality Industry. *International journal of academic research in business & social sciences*, 10(9).

Skurnik-Järvinen, H. (2013). Ratkaise työpaikan ongelmatilanteet käytännönläheisesti. Helsingin seudun kauppakamari

Tilev, K., Kandolin, I., Lindström, K., Vartija, M., & Ketola, R. (2009). *Palvelualojen työolot ja hyvinvointi*. Työterveyslaitos, Helsinki.

Tunkkari-Eskelinen, M. (2017). *Matkailutyö*. In J. Edelheim & H. Ilola (Eds.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet*. Lapland University Press.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Tutkimuseettinen Neuvottelukunta (TENK). (2019, October 16). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot>

Työterveyslaitos. Stressi ja työuupumus. Haettu 8.4.2024 osoitteesta <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus>

Uludağ, O., & Yaratana, H. (2010). The effect of burnout on engagement: An empirical study on tourism students. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*.

Vaarama, M., Moisio, P., & Karvonen, S. (2010). *Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*.

Valtonen, A., & Veijola, S. (2009). Gender as Work in the Tourism Industry. *Tourist studies*, 9.

Wani, S. (2013). Job stress and its impact on employee motivation: a study of a select commercial bank. *International Journal of Business and Management Invention*. Volume 2 Issue 3.

Wenström, S. (2020). *Positiivinen johtaminen: johda paremmin opetus- ja kasvatusalalla*. PS-kustannus, Jyväskylä.

Yung-Sen Lin, Wen-Shiung Huang, Chien-Tzu Yang, & Ming-Jung Chiang. (2014). Work-leisure conflict and its associations with well-being: The roles of social support, leisure participation and job burnout. *Tourism management*.

Liite 1

Aineistoluettelo

LK1. ”Olen järkyttynyt, mutta en yllättynyt”. Lapin Kansa 26.08.2023, Päivitetty 28.08.2023.

LK2. Mieliopidekirjoitus Lapland Welcomen entiset työntekijät kertovat: ”Meitä kohdeltiin asiattomasti”. Lapin Kansa 26.09.2023.

LK3. "Elämäni hirvein työpaikka" Lapin Kansa 13.09.2023, Päivitetty: 14.09.2023

LK4. Lapin Kansa haastatteli lähes kahtakymmentä Kakslauttanen Arctic Resortin entistä työntekijää siitä, millaista on työskennellä Lapin tunnetuimmassa matkailuyrityksessä. Tuoreimmat kokemukset ovat tämän vuoden keväältä. Yrittäjä kiistää väitteet. Lapin Kansa, uusintajuttu. Juttu julkaistiin ensimmäisen kerran 23.8.2023, Päivitetty: 26.08.2023

LK5. "Haluan jäädä tänne" - Omakotitalo järven rannalla, all inclusive -loma Espanjassa, TES:n minimiä parempi palkka. Muun muassa tällaisia asioita yksi Lapin matkailualan arvostetuimmista työnantajista tarjoaa kausityöntekijöilleen. Kaikkein tärkein vetovoimatekijä on kuitenkin jotain ihan muuta. Lapin Kansa, 30.09.2023.

LK6. Töissä täällä: "Elämäni on kuin siirtymistä karnevaalista lämpimän nuotion eteen" – kolumbialainen Laura Arias muutti Rovaniemelle talven ja muutoksen perässä - Kolumbialainen Laura Arias on aina avoin uusille kokemuksille. Hän pitää työnsä sesonkivuonaisuudesta, vaikka se aiheuttaakin elämään epävarmuutta. Lapin Kansa, Uusi Rovaniemi 17.10.2023.

LK7. Matkailualan työntekijät kertovat ulkomaalaisten työntekijöiden huijaamisesta ja alati muuttuvista työvuoroista – "Meitä tulisi kohdella kunnioituksella". Lapin Kansa, 05.09.2023.

LK8 Lappilainen Juha päätyi töihin matkailuyritykseen, jossa hän koki henkistä väkivaltaa. Sukulaiset uskovat, että väkivallalla oli merkittävä rooli siinä, miten Juhalle lopulta kävi. Lapin Kansa, 27.01.2024.